TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

privind serviciile software innoTMS

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Prezentul act intitulat Termeni și Condiții Generale (denumită în continuare „TCG”) conțin termenii și condițiile generale care reglementează utilizarea serviciilor software furnizate Transport Software Consulting SRL, precum și drepturile și obligațiile persoanelor care utilizează serviciile.

1. Definiții

1.1. **Tarif Orar Actual:** tariful orar al Prestatorului de servicii pentru efectuarea activităților de servicii, altele decât cele prevăzute în Contract (în special personalizarea software, dar fără a se limita la acesta). Fiecare oră începută se calculează ca o oră întreagă. În conformitate cu prevederile art. 1270 alin. (2) din Codul Civil român, pe baza acordului părților și în cazuri justificate (în special în cazul schimbării condițiilor de piață), Prestatorul are dreptul de a modifica unilateral Tariful Orar Actual, pe care îl va menționa în fiecare caz Abonatului în cadrul Ofertei de Preț și Comandă pentru Implementare sau în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software. Prestatorul are obligația de a notifica în scris Abonatul cu privire la orice modificare a Tarifului Orar Actual cu 15 zile înainte ca modificarea să aibă loc. În cazul în care Abonatul nu este de acord cu modificarea tarifului, acesta are dreptul de a rezilia Contractul prin notificare de reziliere. În cazul în care Abonatul notifică rezilierea Contractului din cauza modificării tarifului, pe durata termenului de preaviz, Abonatului îi va fi facturat tariful contractual anterior. Dacă, în ciuda modificării tarifului, abonatul nu își exercită dreptul de reziliere în termen de 15 zile de la primirea notificării, Tariful Orar Actual se modifică conform indicațiilor Prestatorului.

1.2. **Vehicul Subcontractant**: un Vehicul care este înregistrat în Sistemul dedicat al Abonatului marcat ca vehicul subcontractant în câmpul "Proprietate".

1.3. **Termeni și condiții generale (TCG):** se referă la termenii și condițiile generale contractuale. Versiunea actuală a TCG este disponibilă pe pagina https://innotms.ro/TCG.

1.4. **Ofertă de preț și comandă pentru implementare:** acordul inițial și orice acord ulterior între Părți, care face parte din Contract, privind Tariful Unic și Tariful Lunar pentru modulele și elementele de licență aferente Software-ului. Acesta va fi interpretat și reglementat de dispozițiile Contractului de Abonament.

1.5. **Persoană de contact dedicată:** un membru al personalului desemnat de către Abonat, specificat în Anexa 1 la Contractul de Abonament.

1.6. **Tarif:** include Tariful Unic (de exemplu, Tariful pentru Personalizare Software, Tariful pentru Licența Software-ului), Tariful Lunar pentru servicii și orice alte tarife stabilite în Oferta de Preț și Comandă pentru implementare.

1.7. **Contract de Abonament:** contractul și anexele acestuia, care trebuie interpretate împreună cu TCG valabil la acel moment. Contractul de Abonament poate conține în mod valabil prevederi specifice diferite de TCG.

1.8. **Tarif unic:** Tarif pentru serviciile unice, furnizat de Prestator (de exemplu, dar fără a se limita la: Tariful pentru Licență Software, Tariful pentru Personalizare Software și Tarif pentru Analiză Companie), a căror valoare este stabilită în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare, în Oferta de Preț și comandă pentru Personalizare Software, sau Ofertă de Preț și comandă pentru Analiza Companiei, toate acestea anexe la Contractul de Abonament.

1.9. **Serviciul unic:** include serviciile prevăzute mai jos, pe care Prestatorul le poate furniza imediat după încheierea Contractului de Abonament sau pe durata Contractului de Abonament:

1.9.1. **Analiză Companie:** serviciul unic al Prestatorului înainte de încheierea Contractului de Abonament, în timpul căruia Prestatorul și Clientul vor analiza împreună capacitatea Serviciului de a deservi procesele operaționale ale Clientului, înainte de semnarea Contractului de abonament:

a) Prestatorul discută cu Abonatul despre modul și procesele de funcționare,
b) Prestatorul prezintă funcționarea Software-ului și procesele deja dezvoltate în Software,
c) Prestatorul prezintă cele mai bune soluții care se potrivesc proceselor Abonatului,
d) Prestatorul consiliază Abonatul cu privire la transformarea optimă a proceselor acestuia, dacă este necesar,
e) Prestatorul înregistrează nevoile sau cerințele specifice de parametrizare și/sau personalizare a Software-ului, dacă este cazul,

f) Părțile convin asupra soluțiilor, care se potrivesc proceselor companiei,
g) Prestatorul participă la planificarea procesului de migrare a datelor.

Durata analizei și tariful vor fi stabilite în urma unui acord prealabil între Părți. Analiza Companiei are loc la sediul, la punctul de lucru sau la sucursala Abonatului.

În ultima zi, Prestatorul va prezenta Abonatului rezultatele Analizei.

1.9.2. Instruire software: Prestatorul prezintă funcționarea și funcționalitățile Software-ului, respectiv sprijină utilizatorii desemnați și persoanele dedicate, să însușească utilizarea Software-ului. Instruirea software-ului va avea loc după semnarea Contractului de Abonament, iar dacă Abonatul dorește, poate solicita Prestatorului Instruiri suplimentare privind software-ul.

Instruirea software începe cu o așa-numită "Sesiune nr. 0 ", în care:

a) Prestatorul împreună cu Abonatul va stabili un program de desfășurare a instruirii, specificând în prealabil ora, locul, formatul și participanții la zilele de Instruire software planificate; și

b) Prestatorul va face pregătirile necesare pentru Instruire.

Instruirea software poate fi implementată:

a) instruire la locația Abonatului sau

b) instruire de la distanță, care este o formă specifică de Instruire, prin care Abonatul poate solicita ca instruirea să fie oferită prin intermediul unei platforme de înregistrare video și audio, fără prezența Managerului de cont la locația Abonatului (de exemplu, folosind Skype, TeamViewer, Googlemeet).

Sesiunile de instruire software sunt organizate conform unui calendar stabilit de comun acord.

O sesiune de instruire software la locația Abonatului înseamnă vizita unui angajat al Prestatorului pentru o perioadă de maximum 3-5 ore. În cazul instruirii la distanță, instruirea are loc în spațiul online, ale cărui condiții sunt convenite în prealabil de către Părți în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare.

Costul Instruirii software, pe zi sau pe sesiune, și Costul de deplasare în cazul instruirii la locația Abonatului sunt specificate în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare. În caz de nevoie, pot fi furnizate instruiri

suplimentare în condițiile stabilite în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare.
Pentru un progres mai rapid, și dacă participanții pot fi împărțiți în mai multe grupuri, sesiunile de Instruire pot fi susținute de mai mulți instructori din partea Abonatului.
Sesiunile de instruire software, în funcție și de posibilități, trebuiesc programate între orele 9:00 și 15:00, astfel încât utilizatorii să poată participa la instruire într-o stare mentală cât mai proaspătă.
Instruirea se poate organiza și în biroul Abonatului, în acest caz acesta trebuie să asigure condițiile necesare instruirii (sala, calculatoare, proiector etc.). Instruirile pot avea loc și în sala de training disponibilă la sediul Prestatorului.
În cazul în care Abonatul dorește anularea Instruirii, acesta trebuie să notifice angajatul Prestatorului, cu cel puțin 48 de ore înainte de data convenită. În cazul în care nu se anulează Instruirea de software în termenul specificat mai sus, se va factura tariful integral al Instruirii.
Prestatorul va accepta numai o singură anulare, în afara termenului specificat mai sus, fără facturarea tarifului integral.
În cazul în care Instruirea se efectuează de la distanță, trebuiesc îndeplinite următoarele condiții:

a) Abonatul trebuie să furnizeze mijloacele tehnice necesare în vederea Instruirii cu succes.
b) Pentru asigurarea calității se realizează o înregistrare video și audio, în scopul exclusiv al instruirii și controlului calității, cu respectarea politicilor de confidențialitate.
c) Indiferent de forma de instruire aleasă, prima (denumită Sesiunea 0.) și ultima sesiune de instruire pot avea loc doar cu participare fizică.

Prestatorul în urma fiecărei zile de instruire:

a) va redacta un raport de punere în aplicare a deciziilor și concluziilor luate în cadrul Instruirii software,
b) poartă o discuție tehnică internă cu privire la problemele ridicate de Abonat, dacă este necesar,
c) răspunde la întrebările utilizatorilor apărute în timpul sau în afara Instruirii.

1.9.3. Creare sistem dedicat: un Serviciu Unic al Prestatorului prin care creează în Software, un sistem dedicat Abonatului și o configurează în conformitate cu modulele contractate.

1.9.4. Personalizare Software: Activitatea de dezvoltare software, o personalizare dedicată, la solicitarea Abonatului (prin portalul pentru asistență), efectuată de Prestator în cadrul Contractului de Abonament, ale cărei detalii sunt incluse în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare (cu numărul de ordine specificat).

Înainte de începerea activității de personalizare, Prestatorul va trimite Abonatului o cerere de aprobare, inclusiv Specificațiile tehnice ale dezvoltării personalizării cu o estimare a tarifului. Abonatul poate accepta sau respinge cererea răspunzând prin e-mail sau acceptând oferta prin intermediul portalului pentru asistență. În cazul în care abonatul respinge cererea de aprobare, abonatul nu va fi obligat să plătească niciun tarif. În cazul în care Abonatul acceptă cererea de aprobare, Prestatorul va trimite abonatului o Ofertă de Preț și Comandă pentru Personalizare, precedate de o activitate de proiectare din partea Prestatorului pentru a rafina Specificațiile tehnice și pentru a furniza abonatului o ofertă finală. Tariful pentru Personalizare stabilită în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software nu poate diferi cu mai mult de 25% față de tariful stabilit în cererea de aprobare. Dacă și în măsura în care Abonatul nu acceptă Oferta Preț și Comandă pentru Personalizare Software, Prestatorul are dreptul de a factura orele de muncă efectuate până la momentul trimiterii Ofertei de Personalizare, la tariful orar indicat în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare.

Părțile vor examina Personalizarea și dacă acesta îndeplinește criteriile din Specificațiile tehnice (aprobată), Abonatul este obligat să accepte finalizarea ca o dovadă de finalizare, în caz contrar, în 4 zile de la livrare, se trece automat ca și finalizată. Dacă Personalizarea nu îndeplinește criteriile din Specificațiile tehnice, Abonatul nu este obligat să o accepte și poate returna lucrarea Prestatorului pentru corectare.

Prestatorul va remedia părțile care nu îndeplinesc criteriile din Specificațiile tehnice și va preda lucrările de Personalizare corectate Abonatului. Abonatul este obligat să accepte Personalizarea care îndeplinește criteriile din Specificațiile tehnice și să elibereze dovada de finalizare.

1.9.5 Licență: un Serviciu Unic furnizat de Prestator, Abonatului, prin care Prestatorul acordă Abonatului un drept neexclusiv de utilizare a Software-ului, așa cum este specificat în Oferta de preț și Comandă pentru Implementare, în schimbul plății unei Tarife de Licență pentru Software.

1.10. **Partener colaborator:** un prestator terț, care utilizează Serviciul menționat în Contractul de Abonament sau în acest TCG, de la Prestator, pentru propriii abonați.

1.11. **Abonat:** orice persoană juridică, entitate fără personalitate juridică sau întreprinzător individual (care nu are calitatea de consumator), care:

(a) inițiază încheierea unui Contract de Abonament, sau

(b) utilizează Serviciul descris în prezentele TCG, în Contractul de Abonament sau în anexele acestuia, fie în baza unui contract, fie prin orice formă de utilizare de fapt (conduită implicită), indiferent dacă această utilizare este făcută cu bună-credință sau cu rea-credință.

1.12. **Utilizatori:** Abonatul, persoanele reprezentanți ai Abonatului, specificați de acesta, care utilizează Software-ul Prestatorului de Servicii în calitate de Abonat, și au dreptul de a-l accesa cu date de conectare, utilizator și parolă.

1.13. **Parte și părți:** Prestatorul și Abonatul separat sau în comun.

1.14. **Eroare:** legată de funcționarea defectuoasă a Software-ului

a) **Eroare critică:** înseamnă o eroare a Software-ului care face ca Software-ul să fie indisponibil și inutilizabil.

b) **Eroare gravă:** înseamnă o defecțiune a Software-ului în care Software-ul este disponibil, dar utilizarea unei funcții cheie nu este posibilă.

c) **Eroare nesemnificativă:** înseamnă o eroare de Software care provoacă inconveniente, dar nu afectează funcționalitatea Software-ului.

1.15. **Vehicul:** În cazul Decontării pe Bază de Vehicul, sunt considerate vehicule active într-o anumită lună (generând obligația de plată a tarifului lunar) acele vehicule care:

- sunt capabile de deplasare autonomă (ex: autocamion, cap tractor, tractor, utilaje autopropulsate), cu excepția autoturismelor;
- au figurat cu status activ în orice moment pe parcursul lunii respective (la cerere, se poate trimite un raport detaliat anexat facturii lunare). Modificarea statusului activ/pasiv se realizează direct pe fișa vehiculului, iar raportarea acestor modificări este responsabilitatea exclusivă a Abonatului. În cazul în care Abonatul omite să modifice statusul vehiculelor în cursul lunii respective, Prestatorul nu va efectua corecții sau creditări retroactiv pentru tariful lunar deja calculat.

1.16. **Decontare Bazat pe Număr de Vehicule**: obligația de plată a Abonatului, a cărei valoare și scadență sunt stabilite în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare , iar baza de decontare este reprezentată de numărul de Vehicule active, indicat pe factura emisă de Prestator către Abonat.

1.17. **Tarif de deplasare:** distanța optimă pentru deplasare (în km), în ambele sensuri, de la sediul Prestatorului de servicii până la locația de instruire convenită cu Abonatul.

1.18. **Dispozitive ale clientului:** instrumentele hardware și software la nivelul clientului, necesare pentru utilizarea corectă a Serviciului și sunt asigurate de Abonat: echipamente hardware la nivelul clientului (de exemplu, stațiile de lucru și perifericele acestora), sistemul de operare sau alte software-uri, browserul de internet pe stațiile de lucru (de exemplu, Mozilla Firefox, Google Chrome), o rețea publică de Internet pentru a accesa Software-ul innotms și o conexiune la rețea (Internet).

1.19. **Serviciu intermediat:** un serviciu achiziționat de Prestator în nume propriu și revândut (refacturat) parțial sau integral în modul specificat în Contractul de Abonament, în aceeași formă dar nu neapărat la același preț.

1.20. **Program:** în zilele lucrătoare perioada de la 9:00 la 17:00 (ora României).

1.21. **Zi lucrătoare:** se consideră zi lucrătoare zilele săptămânii, cu excepția zilelor sărbătorilor legale stabilite de lege.

1.22. **Disponibilitate:** Timpul de disponibilitate, care înseamnă raportul dintre timpul real de funcționare și timpul total de funcționare anual, teoretic, exprimat în procent, care este de 99%. Disponibilitatea se aplică doar anilor calendaristici compleți, nu și anilor parțiali.

1.23. **Factură:** document emis pe hârtie sau electronic care respectă legislația fiscală din România.

1.24. **Instrumente la nivelul serverului:** instrumentele hardware și software la nivelul serverului necesare pentru utilizarea corectă a Software-ului, asigurate de Prestator: server bază de date, server de aplicații, sistem de operare și aplicații pentru gestionarea bazei de date.

1.25. **Contract:** Contractul de Abonament, TCG, și anexele acestora împreună, care reglementează împreună și în mod inseparabil raporturile juridice ale Părților.

1.26. **Software:** Sistemul de Management innotms, și optimizările, corecțiile, modificările, dezvoltările și modulele suplimentare ale acestuia. Software-ul are o structură modulară și facilitează administrarea diferitelor tipuri de companii în anumite sectoare ale industriei.

1.27. **Serviciu:** înseamnă Serviciile unice legate de Software, precum și Mentenanța și Suportul, furnizate în mod continuu de Prestator.

1.28. **Specificații tehnice:** este documentația tehnică acceptată de Abonat și Prestator, pe baza căreia Prestatorul va realiza Personalizarea Software, care sunt incluse în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software.

1.29. **Tarif lunar servicii:** conține valoarea modulelor utilizate de către Abonat, tarifele pentru prestarea serviciilor de Mentenanță și Suport, serviciile de server, valoarea Licenței de Software (aferente modulelor), așa cum sunt prevăzute în Contractul de Abonament, în Oferta de Preț și Comandă pentru implementare și/sau în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software, prezenta TCG, incluzând și valoarea tarifelor, Bazat pe Număr de Vehicule.

Obligația Abonatului de a plăti Tariful Lunar pentru servicii începe în 1 (prima) zi a lunii următoare față de ultima zi din programul de implementare stabilit, la sesiunea numărul 0 (zero) de instruire software. Obligația Abonatului de a plăti Tariful Lunar pentru servicii nu va fi afectată dacă ultima sesiune de Instruire software are loc mai târziu de data specificată în programul de implementare din motive imputabile abonatului.

1.30. Prestator:

Transport Software Consulting SRL
Sediu: Oradea, str Decebal, nr.27A, Ap 4
Nr. înreg. Reg. Com.: J2021002334056
CUI: 44882218
Reprezentat de: Gall Levente
Adresa de e-mail: levente.gall@innotms.ro

1.31. Pagina de web al Prestatorului: pagina de web este disponibil la următoarea adresă URL: https://innotms.ro/ .

1.32. Manager de cont: Persoana de contact desemnată de Prestator, pe durata derulării Contractului.

1.33. Tarif pentru Personalizare Software: tarif stabilit în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software.

1.34. Oferta de preț și Comandă pentru Personalizare Software: acordul Părților privind activitatea de Personalizare a Software-ului, parte a Contractului de Abonament, care are ca scop comandarea unei dezvoltări IT specifice legate de Software și care conține date suplimentare de identificare a acestora (detalii privind dezvoltarea software și contravaloarea serviciilor). Interpretarea și reglementarea acestuia sunt prevăzute de în Contractul de Abonament. Specificațiile tehnice sunt incluse în Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software. În cazul în care Abonatul acceptă Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software, acesta acceptă și Specificațiile tehnice din Oferta de Preț și Comandă pentru Personalizare Software.

1.35. Portal pentru asistență: un sistem adecvat pentru trimiterea de observații, incidente, personalizări electronice, accesibil direct din Sistemul dedicat al Clientului, asigurat de Prestator. Abonatul are posibilitatea de a trimite erorile, întrebările, observațiile sau solicitările pentru Personalizare Software. Toți utilizatorii autorizați de Abonat pot folosi acest portal pentru asistență folosind datele de conectare (utilizator și parola) care le-au fost atribuite. După conectarea la sistemul innoTMS, acest portal de asistență este accesibil printr-un un singur clic.

1.36. Mentenanță și asistență: un serviciu continuu, furnizat de Prestator după finalizarea Serviciilor unice, care include următoarele servicii:

a) Conformitate legislativă: adaptarea continuă a Software-ului cu legile aplicabile;

b) Furnizarea de actualizări software: remedieri de erori, remedieri de erori de securitate și îmbunătățiri/dezvoltări tehnologice care sunt necesare pentru ca Software-ul să funcționeze impecabil și în siguranță și pentru ca Software-ul să îndeplinească cerințele tehnologiei în continuă schimbare;

c) Furnizarea personalizărilor finalizate și modificărilor ale software-ului: noi caracteristici care devin parte a Software-ului după implementarea Software-ului și care extind domeniul de aplicare al Software-ului sau îmbunătățesc capacitatea de utilizare a acestuia, dar nu sunt esențiale pentru funcționarea fără probleme și în siguranță a Software-ului;

d) Suport pentru Software: asistență tehnică legată de utilizarea Software-ului prin telefon și/sau prin portalul pentru asistență. Disponibilitatea în timpul programului de lucru este nelimitată, dar cu toate acestea, Prestatorul pe baza experienței sale profesionale își rezervă dreptul de a reclasifica, ca fiind necesar instruire și de a recomanda Abonatului utilizarea opțiunii de instruire.

1.37. Eveniment de forță majoră: un eveniment cauzat de forțe imprevizibile de origine naturală sau de altă natură (în special, dar fără a se limita la acestea, război, revoltă civilă, acte de terorism, greve, stare de asediu, carantină, închideri de magazine, opriri de producție, restricții de călătorie și de transport), a cărui apariție este imprevizibilă pe de o parte și intervenția umană este puțină pentru a-l înlătura.

2. Obiectul serviciului

2.1. Prestatorul pe baza acestui TCG și în conformitate cu prevederile acestuia se obligă să furnizeze Serviciul specificat în Contractul de Abonament și în anexele acestuia, precum și, dacă este necesar, într-o Ofertă de preț și Comandă pentru implementare.

2.2. Prestatorul poate furniza Serviciul și prin intermediul unui Partener Colaborator în așa fel încât să nu aibă o relație juridică cu Abonații, ci numai cu Partenerul Colaborator. În acest caz, Prestatorul furnizează Serviciul specificat în TCG abonaților Partenerului Colaborator în condițiile specificate în TCG.

3. Încheierea Contractului de Abonament

3.1. Lista datelor Abonatului, necesare pentru încheierea Contractului de Abonament

Dacă Abonatul este persoană fizică:

a) Numele abonatului;
b) Adresa de domiciliu sau de reședință a abonatului;
c) Seria și numărul cărții de identitate a abonatului;
d) Codul fiscal al abonatului;
e) Denumirea băncii abonatului;
f) Contul bancar al abonatului.

Dacă Abonatul este o persoană juridică:

a) Denumirea oficială a companiei abonatului;
b) Sediul Abonatului;
c) Numărul de înregistrare la Registrul Comerțului, sau alte numere de evidență;
d) Codul fiscal al abonatului;
e) Denumirea băncii abonatului;
f) Contul bancar al abonatului
g) Reprezentantul legal al abonatului.

Adresa de notificare:

a) Numele persoanei de contact;
b) Adresa de corespondență poștală a persoanei de contact;
c) Numărul de telefon al persoanei de contact;
d) Adresa de e-mail a persoanei de contact.

3.2. Prestatorul poate solicita - cu consimțământul acestuia - prezentarea cărții de identitate de la Abonat sau de la reprezentantul Abonatului.

3.3. Prestatorul poate solicita prezentarea unei specimen de semnătură (sau a unui document care dovedește dreptul de semnătură) de la Abonat.

3.4. Condiția prealabilă pentru stabilirea unei relații de abonat este ca Abonatul să cunoască, să ia act și să accepte ceea ce este descris în TCG. În plus, Abonatul, cu ajutorul paginii web a Prestatorului, prin utilizarea altor opțiuni gratuite, solicitări de informații, sau prin testarea unei versiuni de probă contractat separat, s-a convins că Serviciul îndeplinește obiectivele pe care și le dorește, astfel renunță la dreptul său de a formula o reclamație împotriva Prestatorului din acest motiv.

3.5. O relație de abonat între Părți poate fi încheiată prin:

a) completarea și semnarea de către Abonat, a Contractului de Abonament, respectiv după trimiterea acestuia prin poștă sau e-mail către Prestator, sau
b) încheiere personală de contract prin semnare a Contractului de Abonament.

4. Modificarea contractului

4.1. Contractul poate fi modificat prin modificarea Contractului de Abonament sau prin modificarea unilaterală a TCG de către Prestator.

4.2. Părțile pot modifica în orice moment Contractul de Abonament de comun acord, dar Prestatorul îl poate modifica unilateral în cazurile specificate în clauza 4.4 din prezenta TCG. Modificarea va fi valabilă numai în scris.

4.3. Abonatul este obligat să notifice în scris, prin portalul pentru asistență, cu date de utilizator identificabile, Prestatorul cu privire la modificarea datelor de

notificare și/sau a datelor de facturare în termen de 15 (cincisprezece) zile de la modificarea acestora. Abonatul este răspunzător pentru orice daune care rezultă din omisiunea de a notifica cu promptitudine modificările aduse datelor Abonatului, pentru care Prestatorul nu va putea fi tras la răspundere.

4.4. Modificarea persoanei/identității Abonatului

4.4.1. Abonatul nu poate transfera drepturile sale din Contractul de Abonament unei terțe părți fără acordul prealabil scris al prestatorului.

4.4.2. În cazul încetării unei persoane juridice cu succesor legal, succesorul legal are obligația de notificare imediat după înregistrarea judiciară a succesiunii legale, prin prezentarea unui act autentic care să ateste faptul înregistrării judiciare. La încetarea persoanei juridice fără succesor legal, Abonatul este obligat să notifice Prestatorul de îndată, ceea ce atrage, de asemenea, rezilierea imediată a Contractului de Abonament și îndeplinirea imediată a obligațiilor de plată existente.

4.4.3. La cererea moștenitorului sau succesorului legal, Prestatorul transcrie Contractul de Abonament, în mod gratuit, pe numele moștenitorului (în cazul mai multor moștenitori, pe numele unuia dintre moștenitori) sau succesorului legal. De la data transferului, moștenitorul sau succesorul legal devine titularul drepturilor și obligațiilor specificate în Contractul de Abonament.

4.5. Prestatorul este îndreptățit să modifice unilateral TCG, Contractul de Abonament, Tarifele de Servicii în vigoare, după notificarea prealabilă a Abonatului, în special, dar fără a se limita la, în următoarele cazuri:

a) se schimbă condițiile de piață pentru prestarea Serviciului (de exemplu: furnizorii de servicii publice, subcontractanții își măresc tarifele pentru servicii, salariile cresc semnificativ etc.);
b) se modifică condițiile tehnice pentru prestarea Serviciului;
c) se modifică legislația privind prestarea Serviciului;
d) Prestatorul dorește să își modifice portofoliul de servicii sau sfera de abonați vizați de Serviciile sale, în special dacă dorește să retragă unele dintre Serviciile sale de pe piață;
e) din cauza deciziei oricărei autorități competente cu privire la serviciul dat, în special dacă autoritatea respectivă impune o nouă obligație

Prestatorului sau modifică obligațiile impuse furnizorilor de servicii în comun (aprobă tarife diferite, stabilește tarife diferite etc.);

f) sunt justificate de alte schimbări semnificative ale circumstanțelor.

4.6. Prestatorul are posibilitatea de a modifica unilateral Tarifele serviciilor, într-o măsură care să urmeze inflația oficială anuală, fără a o depăși pe aceasta. În cursul anului calendaristic curent, după ce indicele oficial al inflației comunicat de Institutul Național de Statistică (INS) pentru anul precedent devine disponibil, Furnizorul este îndreptățit să corecteze Tarifele retroactiv pentru anul respectiv (clauză de indexare cu inflația).

4.7. În cazul în care Prestatorul dorește să modifice unilateral condițiile Contractelor, așa cum sunt specificate în clauzele 4.4-4.6, Prestatorul trebuie să publice modificările vizate pe pagina de web, înainte cu 15 (cincisprezece) zile, față de intrarea în vigoare. Totodată Abonații vor fi notificați și prin e-mail.

4.8. Dacă Abonatul nu se opune modificării în termen de 15 zile de la publicarea acesteia, modificarea va intra în vigoare. În cazul în care Abonatul nu este de acord cu modificarea și formulează observații în scris asupra acesteia, Prestatorul fie acceptă observațiile Abonatului, fie are dreptul de a rezilia Contractul fără motivare.

4.9. Prestatorul nu va aplica perioada de notificare prevăzută în această secțiune pentru modificările la TCG atunci când modificarea la TCG devine necesară din cauza introducerii unui nou Serviciu și modificarea nu afectează termenii și condițiile contractuale ale Serviciilor deja furnizate sau dacă modificarea reduce Tariful pentru serviciu pentru anumiți Abonați.

4.10. În exercitarea dreptului de modificare unilaterală, Furnizorul are obligația de a respecta actele normative aplicabile, în special prevederile Codului Civil român, precum și dispozițiile Legii Concurenței nr. 21/1996 republicată, privind interzicerea practicilor anticoncurențiale și a concurenței neloiale.

5. Începerea utilizării serviciului

5.1. Prestatorul furnizează Serviciul de la termenul limită specificat în Contractul de Abonament.

5.2. În cadrul Contractului de Abonament, Abonatul poate utiliza Serviciile Unice și Serviciile de Mentenanță și Asistență.

5.3. Prestatorul va crea sistemul dedicat cu setări implicite generice, tipice pentru standardele din industrie, care pot fi revizuite de către Părți în timpul Instruirii de software.

5.4. Părțile convin că Serviciul se consideră implementat (pus la dispoziția Abonatului) la data finalizării următoarelor etape: crearea sistemului dedicat, realizarea configurației inițiale a sistemului, setarea modulelor solicitate în Anexa nr. 1 la Contractul de Abonament, punerea în funcțiune și predarea sistemului către Abonat.

6. Întreruperea serviciului

6.1. Dacă furnizarea Serviciului este temporar împiedicată, Serviciul va fi întrerupt. Întreruperea nu afectează continuitatea raportului juridic dintre Părți.

6.2. În sfera de interes al Prestatorului, Serviciul poate fi întrerupt în următoarele cazuri, care sunt incluse în Perioada de Disponibilitate:

a) Cu notificare prealabilă a Abonatului - cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte de întrerupere, - pentru modificarea, reînnoirea, actualizarea, înlocuirea, întreținerea Serviciului, de cel mult 2 ori pe lună.
b) Serviciul este oprit sau întrerupt fără notificarea prealabilă a Abonatului, dar numai în cazul apariției unei Erori Critice, și în cazul căreia notificarea ar periclita restabilirea;
c) În cazul altor motive neprevăzute de către Prestator.

Dacă Abonatul a plătit Tariful pentru Serviciu pe durata suspendării, iar durata suspendării depășește perioada Disponibilității, Abonatul are dreptul la o compensare de tarife (în continuare: **Compensare**).

6.3. Compensarea tarifului se calculează în funcție de numărul de zile de întrerupere a Serviciului. Cuantumul compensării pentru fiecare zi de întrerupere reprezintă cota zilnică calculată proporțional din valoarea Tarifului Lunar (achitat de către Abonat în baza Contractului de Abonament pentru Serviciul respectiv). Compensarea se acordă doar pentru perioada care depășește marja de indisponibilitate acceptată conform Art. 1.22. Dincolo de acordarea acestei compensări (sub formă de credit la factura următoare), Prestatorul nu își asumă nicio altă răspundere patrimonială pentru daunele rezultate din suspendarea Serviciului (incluzând, dar fără a se limita la: profit nerealizat, pierderi de venituri sau alte costuri indirecte suportate de Abonat.

6.4. În afara sferei de interes a Prestatorului, Serviciul poate fi suspendat în următoarele cazuri, care sunt incluse în Perioada de Disponibilitate:

a) Prestatorul nu va fi răspunzător pentru neîndeplinirea, îndeplinirea defectuoasă sau cu întârziere a obligațiilor care îi revin în cadrul raportului juridic de abonare, dacă aceasta a fost cauzată de un Eveniment de Forță Majoră. În cazul unui Eveniment de Forță Majoră, Prestatorul va notifica imediat Abonatul, în scris, va înștiința despre durata preconizată a acestuia și efectul asupra îndeplinirii obligațiilor incluse în Contractul de Abonament. Pe durata evenimentului de forță majoră, Contractul de Abonament va fi suspendat în măsura în care executarea relației de abonament nu este posibilă din cauza evenimentului de forță majoră.
b) Prestatorul nu va fi răspunzător dacă Serviciul este suspendat în modul prevăzut de lege în scopul protejării intereselor apărării naționale, siguranței naționale, securității economice și publice (în special lupta împotriva terorismului și lupta împotriva traficului de droguri) .
c) Prestatorul nu va fi răspunzător pentru nicio întrerupere cauzată de funcționarea defectuoasă sau neadecvată a Dispozitivelor la nivelul Clientului folosite pentru utilizarea Serviciului.

d) Prestatorul nu va fi răspunzător pentru întreruperea Serviciului dacă aceasta rezultă din întreruperea accesului local sau a conexiunii furnizate de un alt furnizor de servicii, în special din cauza întreruperii cauzate de întrerupere, supraîncărcare, defecțiune sau alte defecțiuni a Serviciului de Internet.

7. Restricționarea serviciului

7.1. La alegerea Prestatorului, acesta are dreptul de a restricționa utilizarea Serviciului, de a suspenda furnizarea Serviciului, de a reduce calitatea sau alte caracteristici ale Serviciului în următoarele cazuri:

a) Abonatul întârzie cu plata cu cel puțin 15 zile;
b) Abonatul obstrucționează sau pune în pericol funcționarea corespunzătoare a Software-ului Prestatorului, în special dacă are loc un atac de la sau către dispozitivul Abonatului;
c) Abonatul încarcă în Software-ul Prestatorului orice conținut care contravine legislației în vigoare;
d) Pe baza datelor și informațiilor de care dispune, Prestatorul consideră că este probabil ca Abonatul să fi indus în eroare Prestatorul în legătură cu circumstanțe importante, în special date personale/ale companiei, în scopul încheierii Contractului de abonament sau al utilizării Serviciului;
e) o autoritate dispune acest lucru pentru Prestator.

7.2. Dacă Abonatul își încalcă obligațiile de plată sau alte obligații cu privire la Serviciul utilizat, Prestatorul are dreptul de a restricționa orice Serviciu sau toate Serviciile în cazul în care condițiile restricției prevăzuți în această secțiune se aplică oricărui Serviciu. Prestatorul este îndreptățit să determine gradul restricției în funcție de datoria Abonatului.

7.3. Prestatorul va depune toate eforturile pentru a opri restricția cât mai curând posibil - în maximum 48 de ore de la primirea informațiilor demne de încredere - dacă Abonatul elimină motivul restricției și Abonatul informează Prestatorul într-un mod demn de încredere sau Prestatorul va lua la cunoștință de acest lucru într-un mod sigur, sau dacă autoritatea care a dispus restricția prevede acest lucru.

7.4. Prestatorul poate percepe o tarif unic de 25 de EUR + TVA pentru a asigura reluarea Serviciului.

7.5. Pe durata restricției, Abonatul nu are dreptul la Compensare de tarife.

8. Încetarea și rezilierea contractului

8.1. Contractul de Abonament, drepturile și obligațiile stabilite în acesta vor înceta fără nicio altă obligație de notificare în următoarele cazuri:

a) Încetarea Prestatorului fără un succesor legal; în acest caz, Prestatorul va notifica Abonatul cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de data planificată a încetării;
b) Încetarea Abonatului fără un succesor legal;

8.2. Atât Prestatorul, cât și Abonatul au dreptul să rezilieze Contractul de Abonament încheiat pe o perioadă nedeterminată în orice moment, cu o perioadă de preaviz de 3 (trei) luni, fără a prezenta motive.

8.3. Abonatul are dreptul de a rezilia Contractul de Abonament, atât pe cel încheiat pe o perioadă determinată, cât și pe cea încheiată pe perioadă nedeterminată, cu efect imediat în următoarele cazuri (rezilierea extraordinară a abonatului):

a) Prestatorul are mai mult de 30 (treizeci) de zile întârziere în furnizarea și implementarea Serviciului, iar Abonatul nu acordă un termen suplimentar de grație;
b) Prestatorul nu remediază o încălcare gravă și repetată a contractului în termen de 15 (cincisprezece) zile de la notificarea scrisă primită de la Abonat.

8.4. Prestatorul are dreptul de a rezilia Contractul de Abonament cu efect imediat în următoarele cazuri (rezilierea extraordinară a Prestatorului):

a) Abonatul încalcă grav prevederile Contractului de Abonament

i. este considerată încălcare gravă acea faptă în urma căreia nu se mai poate pretinde Prestatorului menținerea Contractului de Abonament, sau

ii. au fost încălcate drepturile privind secretul de afaceri (incluzând, dar fără a se limita la: drepturile de autor asupra software-ului, bazelor de date sau know-how-ului) de către Abonat sau din culpa acestuia;

b) Abonatul încalcă prevederile Contractului (fără ca aceasta să fie considerată o încălcare gravă conform punctului a), iar încălcarea nu este remediată în termen de 15 (cincisprezece) zile de la notificarea transmisă de Prestator în acest sens;

c) Abonatul obstrucționează sau pune în pericol funcționarea corespunzătoare a Software-ului și nu încetează această conduită în termen de 3 (trei) zile de la notificarea privind consecințele juridice;

d) Abonatul utilizează Serviciul într-o manieră contrară legii ori în scopuri ilegale, sau are un comportament ilicit;

e) Abonatul nu a achitat tariful datorat în termen de 30 (treizeci) de zile de la transmiterea primei notificări cu privire la scadență și la consecințele juridice ale neplății.

8.5. Prestatorul va notifica persoana de contact a Abonatului în scris, prin e-mail sau prin poștă cu privire la rezilierea Contractului de Abonare.
Notificarea va include:
a) în cazul rezilierii extraordinare, motivul rezilierii;
b) perioada de preaviz, data expirării perioadei de preaviz.

8.6. În loc să rezilieze Contractul de Abonament prin reziliere uzuală și extraordinară, în conformitate cu clauza 8 din TCG, Prestatorul are dreptul să limiteze domeniul de aplicare sau utilizarea Serviciului sau să îl suspende. În cazul în care Abonatul nu elimină motivul restricției sau suspendării în termen de 30 (treizeci) de zile, restricționarea nu va împiedica rezilierea, dacă există condițiile necesare rezilierii.

În cazul rezilierii Contractului de Abonament din orice motiv, Abonatul nu va fi scutit de obligația de plată a oricărei datorii apărute înainte sau după data rezilierii. Abonatul este obligat să plătească tarifele aferente până la

rezilierea Contractului de Abonare sau la expirarea oricărei perioade de fidelitate.

8.7. Prestatorul va stoca datele Abonatului înregistrate în cadrul serviciului timp de 15 (cincisprezece) zile de la data rezilierii Contractului de Abonament, dacă legea nu prevede altfel. Prestatorul prin interfața de utilizator oferă posibilitatea de a transfera și/sau exporta datele acestuia. Dar, Abonatul trebuie să asigure transferul și stocarea ulterioară a datelor. După 15 (cincisprezece) zile, datele vor fi șterse.

8.8. Pe lângă interfețele de utilizator furnizate pentru transferul și preluarea/exportarea datelor, Prestatorul exportă gratuit datele Abonatului din Software, în formatul permis de Software. Prestatorul efectuează toate relocările, conversiile, stocarea sau alte servicii suplimentare legate de datele Abonatului ulterioare numai contracost.

9. Procedura de depanare a serviciului

9.1. Înștiințarea legat de erorile Serviciului poate fi depusă în scris în portalul pentru asistență, disponibil în Software, cu datele de conectare ale utilizatorilor. În cazuri excepționale, dacă portalul pentru asistență nu este disponibil, se poate face înștiințare de eroare și prin e-mail la următoarea adresă de contact: office@innotms.ro. În cazul în care Abonatul cere informații prin telefon despre o eroare apărută, Prestatorul va răspunde la întrebarea acestuia sau va reflecta asupra erorii trimise numai dacă Abonatul îi comunică Numărul de Identificare primit în urma înregistrării incidentului, respectiv doar dacă eroarea a fost deja raportată în scris, către Prestator, prin modurile mai sus amintite. Prestatorul va procesa raportările de erori primite în următoarea ordine de prioritate:

1) Eroare critică
2) Eroare gravă și
3) Eroare nesemnificativă.

9.2. Prestatorul va începe să remedieze Erorile critice în termen de 4 ore lucrătoare. Erorile grave vor fi remediate în termen de 2 zile lucrătoare de la raportarea acestuia. În cazul în care asistența Abonatului este necesară pentru a

remedia eroarea, această perioadă începe să curgă de la momentul când Abonatul e disponibil.

9.3. Prestatorul investighează toate înregistrările de eroare și informează Abonatul despre rezultat, în scris, prin e-mail. E-mailul este trimis de portalul pentru asistență, unde pot fi urmărit și starea acestora. În toate cazurile, Abonatul va fi informat direct în portalul pentru asistență cu privire la primirea înștiințărilor de erori, observațiilor și întrebărilor.

9.4. Evidența înregistrărilor de erori conține următoarele informații:

a) numele sistemului dedicat;
b) date de identificare a utilizatorului;
c) denumirea proiectului;
d) titlul erorii (sau după caz a cerinței de personalizare);
e) descrierea erorii (sau după caz a cerinței de personalizare);
f) fișiere atașate;
g) captură de ecran;
h) data înștiințării (an, lună, zi, oră, minut);

9.5. Prestatorul va păstra datele privind înștiințarea erorii și remedierea acesteia timp de 5 (cinci) ani de la remediere.

9.6. Pe baza inspecției efectuate, Prestatorul va notifica imediat și cu justificarea/argumentarea cuvenită Abonatului că

a) defectul nu a fost detectabil în timpul inspecției sau defectul a apărut dintr-un motiv legat de Abonat;
b) a finalizat depanarea;
c) sau nu își poate asuma remedierea erorii, într-un termen mediu sau îndelungat.

9.7. Abonatul este responsabil pentru daunele rezultate din raportarea tardivă, neraportarea sau raportarea cu informații insuficiente a erorii.

9.8 Părțile convin că în cadrul Serviciului de Mentenanță și Suport nu va constitui o executare defectuoasă din partea Prestatorului și Prestatorul nu va fi răspunzător:

a) pentru orice defecțiune care rezultă din lipsa unei cooperări corespunzătoare a Abonatului,
b) pentru erorile cauzate de defecțiuni hardware, de rețea sau software ale unor terțe părți, altele decât Prestatorul,
c) dacă defecțiunea este cauzată de nerespectarea de către Abonat a procedurilor din documentație,
d) în cazul în care Abonatul adaugă sau modifică software-ul sau bazele de date ale acestuia cu elemente care nu au fost convenite în prealabil cu Prestatorul; sau
(e) dacă Abonatul nu furnizează software-ul sau instrumentele suportate specificate în Contractul de Abonament dintre părți, cu modificările ulterioare, dar în vigoare în orice moment.

9.9. În cazurile de mai sus, sarcina probei revine Abonatului, pentru care Prestatorul îi va oferi acestuia tot sprijinul și un nivel adecvat de acces la sistemele relevante.

10. Gestionarea reclamațiilor, suport clienți

10.1. Prestatorul asigură un serviciu de Relații cu clienții, ale căror date de contact pot fi găsite pe pagina de web a Prestatorului, pentru gestionarea cererilor de informații și a reclamațiilor financiare ale Abonatului legate de Serviciul Prestatorului, dar excluzând înștiințările de erori ale Serviciului.

10.2. Prestatorul asigură serviciul Relații cu clienții în zilele lucrătoare, între orele 9:00 și 17:00.

10.3. Abonatul poate depune reclamația Prestatorului numai în scris, la adresa de e-mail office@innotms.ro. Serviciul Relații cu Clienți va investiga observațiile, reclamațiile Abonatului legate de Serviciu și va informa Abonatul în scris despre rezultatele acestuia în termen de 30 (treizeci) de zile de la depunerea observațiilor, reclamațiilor.

10.4. În cazul în care Abonatul contestă cuantumul tarifului percepute de Prestator, dorește să execute o cerere de despăgubire sau de reducere a tarifei, Prestatorul va înregistra imediat notificarea (reclamație privind tarifele) și o

va examina în termen de 30 (treizeci) de zile. Gestionarea reclamației abonatului nu afectează termenele de plată.

10.5. În cazul în care Prestatorul acceptă cererea referitoare la plata tarifei, valoarea diferenței va fi compensată pe factura Abonatului într-o singură sumă, la următoarea decontare lunară, sau după caz, se va plăti Abonatului.

10.6. Serviciul Relații cu Clienți este obligat să transmită în scris, respingerea observației sau reclamației împreună cu o justificare.

10.7. Abonatul poate contacta următoarele organisme pentru a rezolva disputele legate de furnizarea Serviciului:

10.7.1. În legătură cu plângerile privind practicile comerciale incorecte, autoritatea competentă este Autoritatea națională pentru protecția consumatorilor (site web: https://anpc.ro/).

10.7.2. În ceea ce privește sesizările referitoare la abuzul de poziție dominantă, competența de soluționare revine Consiliului Concurenței (website: www.consiliulconcurentei.ro).

10.7.3. Eventualele dispute privind calitatea, siguranța sau conformitatea Serviciilor, precum și cele legate de încheierea sau executarea contractului, pot fi soluționate pe cale amiabilă prin proceduri de mediere sau prin intermediul comisiilor de arbitraj de pe lângă camerele de comerț și industrie, înainte de a se apela la instanțele judecătorești.

10.7.4. În cazul în care disputa nu poate fi soluționată pe cale amiabilă, aceasta va fi soluționată de către instanțele judecătorești COMPETENTE, părțile convenind prin prezenta stabilirea competenței exclusive în favoarea Judecătoriei Oradea sau, în funcție de competența materială, în favoarea Tribunalului Bihor.

11. Garanție, răspundere

11.1. În cazul unei executări defectuoase de către Prestator, Abonatul poate valorifica drepturile la garanție împotriva Prestatorului în conformitate cu prevederile Codului civil.

Abonatul poate alege să exercite următoarele drepturi de garanție:

- Poate solicita corectarea erorii sau
- Poate solicita o reducere proporțională a Tarifului, dacă Prestatorul nu își asumă corectarea sau nu poate să respecte angajamentul în termenul corespunzător sau
- În cele din urmă poate rezilia contractul. Nu se acceptă rezilierea din cauza unei erori minore.

11.2. Datorită naturii Serviciului, Abonatul nu poate solicita înlocuirea Serviciului, nici nu poate corecta eroarea el însuși, nici nu poate solicita corectarea acestuia de către altcineva.

11.3. În scopul executării Contractului de Abonament a Serviciului în temeiul prezentului capitol, o defecțiune a Serviciului este considerată a fi o defecțiune a Serviciului numai în cazul în care face imposibilă utilizarea întregului sistem sau a unei părți separabile a acestuia, sau utilizarea anumitor funcții ale programului, sau limitează utilizarea sistemului, a aplicației sau a funcției în cauză într-o măsură atât de gravă încât sistemul, aplicația sau funcția în cauză, nu poate fi utilizată în cursul activităților zilnice sau utilizarea acesteia conduce la un rezultat incorect.

11.4. În cazul unor prejudicii cauzate de executarea defectuoasă a Prestatorului, suma maximă a obligației de compensare a Prestatorului nu poate depăși valoarea Tarifelor lunare (fără TVA) deja plătită de Abonat pentru Serviciu în anul curent.

11.5. Abonatul este obligat să raporteze eroarea Prestatorului imediat după descoperirea acesteia. Abonatul își poate executa pretențiile asupra garanției timp de 1 (un) an.

11.6. O altă condiție pentru executarea drepturilor asupra garanției este că, Abonatul este obligat să dovedească că eroarea pe care a depistat-o era deja prezentă și pe parcursul prestației.

11.7. Prestatorul nu este responsabil pentru erorile Serviciului apărute din următoarele motive, sau se angajează să identifice și să le remedieze doar pentru tarife suplimentare:

a) din funcționarea defectuoasă sau neadecvată a Dispozitivelor la nivelul Clientului folosite pentru utilizarea Serviciului.
b) deteriorare, distrugere intenționată, atac de virus sau defecțiune hardware;
c) din cauza utilizării incorecte sau necorespunzătoare a Serviciului;
d) din cauza încălcării de către Abonat a oricăror obligații sau prevederi legale cuprinse în Contractul de Abonament (inclusiv utilizarea Serviciului într-o manieră ilegală sau în orice scop ilegal, sau dacă are un comportament ilegal);
e) din întreruperea sau defecțiunea Serviciului dacă aceasta rezultă din întreruperea accesului local sau a conexiunii furnizate de un alt furnizor de servicii.
f) consecința unei modificări a mediului de operare efectuate de către Abonat sau de către o terță parte fără acordul prealabil scris al Prestatorului de servicii.

11.8. Pentru daunele care rezultă din orice încălcare a obligațiilor contractuale (de exemplu, prestații defectuoase, prestații întârziate) - în cazul în care nu au fost cauzate în mod intenționat și în cazul în care nu cauzează daune vieții umane, vătămări corporale sau sănătății - limita maximă a obligației de despăgubire a Prestatorului este Tariful Lunar pe 1 (o) lună.

11.9. Prestatorul exclude răspunderea pentru daunele cauzate intenționat, prin neglijență gravă sau printr-o infracțiune penală, sau pentru daunele aduse vieții, corpului sau sănătății, sau pentru încălcarea contractului conform clauzei e), în plus față de daunele suferite în legătură cu utilizarea serviciului.

11.10. În măsura permisă de legislația aplicabilă, Prestatorul nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere de venituri sau profit, pierderea oportunităților de vânzare, pierderea de date, pierderea de afaceri sau orice daune speciale, directe sau indirecte, indiferent de modul în care au fost cauzate daunele. Prestatorul va fi exonerat chiar dacă a fost informat în prealabil de posibilitatea producerii unor astfel de daune, cu excepția cazului în care Abonatul suferă astfel de daune ca urmare a neglijenței grave a Prestatorului. Prestatorul este răspunzător pentru daunele dovedite a fi cauzate din neglijență gravă până la valoarea a 1 (o) lună din Tariful Lunar.

11.11. Prestatorul nu este răspunzător în plus pentru orice daună cauzate de utilizarea corectă sau incorectă a Serviciului sau de un Eveniment de Forță Majoră.

12. Prelucrarea datelor și securitatea datelor

12.1. În privința Contractelor de Abonat încheiate pe baza acestui TCG, operatorul de date este Prestatorul.

12.2. Temeiul juridic al prelucrării datelor:

a) Prin semnarea Contractului de Abonament, Abonatul își dă acordul ca Prestatorul să prelucreze datele sale personale în următoarele scopuri, conform celor ce urmează;
b) Prelucrarea datelor Abonatului este necesară pentru executarea Contractului în care Abonatul este una dintre părți.

12.3. Scopurile gestionării datelor:

a) Menținerea contactului cu Abonatul;
b) Prestarea Serviciului utilizat de Abonat, executarea Contractului de Abonament;
c) Facturarea către Abonat, încasarea tarifelor (contravalorii) Serviciului;
d) Contactarea Abonatului în scopuri de marketing de către Prestator, respectiv menționarea Abonatului ca referință în cadrul prezentărilor Serviciilor.

12.4. Durata prelucrării datelor

Datele pot fi prelucrate în măsura necesară pentru valorificarea pretențiilor derivate din Contractul de Abonament, pe durata termenului legal de prescripție prevăzut de Codul Civil, cu excepția cazului în care o altă lege prevede un termen diferit pentru prelucrarea datelor. În cazul unei astfel de prevederi legale speciale, Prestatorul poate prelucra datele numai în scopul și pe durata prevăzute de acea lege. După expirarea termenului legal de prescripție, datele trebuie șterse. Pentru a asigura limitarea stocării datelor cu caracter personal la perioada necesară, Prestatorul efectuează o revizuire periodică o dată pe an, în luna ianuarie, și șterge datele a căror perioadă de prelucrare a expirat.

12.5. Categorii de date prelucrate

Prestatorul prelucrează următoarele date în scopul menținerii contactului cu Abonatul:

a) Numele, adresa poștală, adresa de e-mail și numărul de telefon ale persoanei de contact a Abonatului

Pentru a furniza Serviciul Abonatului, Prestatorul poate prelucra următoarele date:

a) Numele și adresele de e-mail ale Utilizatorilor care au fost înregistrați ca utilizatori în Software;
b) Fișa de prezență și procesul verbal legat de instruirea software necesară implementării Software-ului.

Prestatorul poate prelucra următoarele date în scopul facturării către Abonat și încasării tarifelor aferente:

a) Numele Abonatului;
b) Adresa de e-mail și numărul de telefon ale Abonatului;
c) Adresa poștală și de facturare a Abonatului;
d) Numele băncii și contul bancar al Abonatului;
e) În cazul Abonatului persoană fizică, cu consimțământul acestuia: seria și numărul actului de identitate, codul numeric personal (sau identificatorul fiscal);
f) În cazul Abonatului persoană juridică: sediul social, punctele de lucru, numărul de înregistrare la Registrul Comerțului sau alt număr de înregistrare, codul de identificare fiscală, codul de TVA intracomunitar, precum și numele reprezentantului;

g) Numele, adresa de e-mail și numărul de telefon ale persoanei de contact a Abonatului;
h) Data începerii Serviciului, durata acestuia;
i) Date privind plata tarifului și restanțele de plată;
j) Cazurile de reziliere a Contractului de Abonament în situația existenței unor debite restante.

Prestatorul – cu consimțământul Abonatului – poate prelucra următoarele date în scopuri proprii de marketing:

a) Numele Abonatului;
b) Adresa de e-mail și numărul de telefon ale Abonatului;
c) Adresa poștală a abonatului.

12.6. Regulile suplimentare privind prelucrarea datelor sunt conținute în Politica de Confidențialitate a Prestatorului. Abonatul declară că, odată cu semnarea prezentelor TCG, a luat la cunoștință conținutul Politicii de Confidențialitate a Prestatorului. Politica de Confidențialitate a Prestatorului este disponibilă pe pagina web: https://innotms.ro/politica-de-confidentialitate/.

13. Confidențialitate

13.1. Prevederile prezentei clauze se aplică, de asemenea, Abonatului și societăților care fac parte din grupul său de interese, pentru care Abonatul trebuie să le garanteze și să le asigure respectarea. În sensul dispozițiilor prezentei clauze sunt considerate întreprinderi aparținând grupului de interese al Abonatului întreprinderile în care Abonatul are o influență majoritară, astfel cum este definită în Codul civil.

13.2. Părțile se angajează să trateze toate datele și informațiile care se referă una la cealaltă sau care se referă la obiectul Contractului sau de care au luat cunoștință în cursul executării Contractului ca fiind strict confidențiale și să nu le divulge sau să nu le pună la dispoziția terților în niciun fel, fără acordul prealabil scris al celeilalte Părți.

13.3. Părțile se obligă că orice informație confidențială, date, cunoștințe, materiale scrise de orice nivel legate de obiectul Contractului să nu furnizeze terților, să păstreze confidențialitatea sau să trateze ca fiind confidențială. Proprietarii și angajații Abonatului și ai Prestatorului de servicii nu vor fi considerați terți în sensul dispoziției de mai sus, dar orice informație orală sau scrisă furnizată acestora va fi considerată confidențială și va fi permisă numai în măsura strict necesară pentru îndeplinirea sarcinii în cauză.

13.4. Dispozițiile prezentei clauze nu se aplică datelor și informațiilor care sunt considerate date publice în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile și a căror divulgare este obligatorie sau pentru care furnizarea de date este obligatorie în temeiul unei obligații legale.

13.5. Obligația de confidențialitate rămâne valabilă și după încetarea Contractului, fără vreo limitare în timp, cu excepția cazului în care o dispoziție legală imperativă prevede altfel.

14. Drepturile și obligațiile abonatului

14.1. Abonatul are dreptul de a utiliza Serviciul și de a-l folosi în mod corespunzător, în conformitate cu condițiile specificate în TCG și în Contractul de Abonament.

14.2. Abonatul la încetarea Serviciului are dreptul de a-și lua cu el datele introduse, înregistrate, încărcate sau generate în spațiile de stocare a serverelor, în sisteme, în software și în bazele de date furnizate de Prestator în timpul utilizării Serviciului.

14.3. Abonatul are dreptul de a sprijini dezvoltarea ulterioară a Software-ului cu ideile sale constructive și de a facilita aceasta cu propria activitate.

Abonatul oferă toată asistența posibilă Prestatorului și asigură toate condițiile pentru dezvoltarea Software-ului cel mai optim.

14.4. La încheierea Contractului de Abonament, Abonatul are obligația de a pune la dispoziție informațiile necesare pentru prestarea Serviciului și de a stabili, împreună cu Prestatorul, modalitatea și termenele pentru personalizarea software-ului, precum și calendarul sesiunilor de instruire inițială. Abonatul ia la cunoștință faptul că Prestatorul poate asigura funcționarea optimă a Serviciului doar în baza acestor informații. Prestatorul nu va fi răspunzător pentru nicio daună suferită de Abonat ca urmare a furnizării unor date eronate, incomplete sau a transmiterii cu întârziere a acestora.

14.5. Abonatul este obligat să utilizeze Serviciul în mod corespunzător. Abonatul este responsabil pentru utilizarea incorectă a Serviciului, chiar dacă activitatea necorespunzătoare a fost săvârșită de o altă persoană aparținând sferei de interese a Abonatului.

14.6. Abonatul ia la cunoștință că utilizarea Software-ului nu înlocuiește păstrarea evidențelor adecvate, pregătirea anumitor documente și acte sau contabilitate adecvată cu autoritățile, angajații și clienții. Abonatul folosește Software-ul pentru a facilita îndeplinirea sarcinilor de mai sus și pentru a continua să lucreze eficient.

14.7. Abonatul se obligă să ofere cooperarea necesară în legătură cu implementarea și furnizarea Serviciului.

14.8. Abonatul nu are dreptul de a transfera Serviciul unei terțe părți fără acordul scris al Prestatorului.

14.9. Abonatul este responsabil pentru orice activitate desfășurată de terți în timpul utilizării Software-ului, care încalcă legea.

14.10. Abonatul poate folosi serverele Prestatorului numai pentru transmiterea de date care nu încalcă legea, în special nu dăunează reputației Prestatorului și respectă practica de conduită corectă în afaceri.

14.11. Dispozitivele la Nivelul Clientului necesare pentru funcționarea Serviciului sunt utilizate de către Abonat în funcție de nevoile acestuia. Abonatul va asigura achiziția corectă și funcționarea corectă, sigură a Dispozitivelor la Nivelul Clientului în conformitate cu scopul de utilizare propus. Abonatul este responsabil pentru orice deteriorare sau pierdere de date de pe Dispozitivele la Nivelul Clientului.

14.12. Abonatul este obligat să se asigure că Dispozitivele la Nivelul Clientului funcționează/sunt operate fără programe dăunătoare (viruși, troieni etc.). Abonatul este responsabil pentru orice daune aduse Dispozitivelor la Nivelul Clientului din cauza programelor malware. Abonatul va fi răspunzător față de Prestator dacă infecția malware-ului pornind de la Dispozitivele la Nivelul Clientului cauzează daune și în afara datelor Abonatului.

14.13. Abonatul este obligat să ia măsuri de securitate corespunzătoare pentru a preveni sau a minimiza utilizarea neautorizată a Serviciului, luând măsuri pentru a se asigura că nicio persoană neautorizată nu are acces la Serviciu. Abonatul nu poate folosi propriul abonament pentru a încălca securitatea altui abonament sau pentru a obține sau pentru a încerca să obțină acces neautorizat la o altă rețea sau server.

14.14. Parola Abonatului oferă acces la datele Abonatului și la Serviciul utilizat de acesta. Este responsabilitatea Abonatului să păstreze parola secretă. Partajarea Abonamentului sau Serviciului cu utilizatori neautorizați nu este permisă. Abonatul este obligat să se asigure că alții nu utilizează Serviciul, deoarece această utilizare intră în responsabilitatea Abonatului.

14.15. Abonatul este obligat să numească o așa-numită Persoană de contact. Abonatul declară că persoana de contact specificată în formularul de contact este îndreptățită să facă toate declarațiile către Prestator cu privire la serviciu, este responsabilă pentru declarațiile făcute de Abonat și se obligă să supravegheze și să coordoneze procedurile solicitate de la abonat în perioada de implementare și să îndeplinească sarcinile necesare pentru realizarea deplină a serviciului pe durata serviciului. În cazul în care persoana de contact observă că între două sesiuni de instruiri modulele de sistem predate nu au fost utilizate de partea abonatului în acea perioadă,

acesta poate amâna instruirea, dar acest lucru nu afectează perioada de facturare planificată inițial și începerea de facturare lunară.

15. Drepturile și obligațiile Prestatorului

15.1. Prestatorul se angajează, contra unui tarif suplimentar, să dezvolte schimbări, modificări și personalizări care diferă de lista de module din Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare.

15.2 Prestatorul va furniza Serviciul contra cost începând cu data specificată în programul de implementare, considerată ca dată de începere, în mod continuu în funcție de Disponibilitate, asigură accesul constant la Serviciu și va avea grijă de împlinirea condițiilor de funcționare a Serviciului, de întreținerea acestuia și dacă este necesar Personalizări Software.

15.3. Prestatorul creează un sistem separat pentru Abonat în Software, pe care Abonatul Îl poate folosi în mod dedicat.

15.4. Prestatorul trimite adresa (URL-ul) de acces a Software-ului, datele de conectare către utilizatorul Abonatului prin Managerul de cont, iar schimbarea parolei este responsabilitatea Clientului.

15.5. Prestatorul execută Serviciile unice în conformitate cu Contractul de Abonament.

15.6. Pentru a asigura cooperarea Părților, Prestatorul va întocmi o fișă de prezență pentru întâlnirile, discuțiile și training-urile specificate în graficul de implementare, care va fi semnat de toți cei prezenți, în special de cei care aparțin sferei de interes a Abonatului și care au participat la aceste evenimente.

15.7. Prestatorul oferă utilizatorului Abonatului documentația necesară pentru a cunoaște Software-ul în formă electronică prin intermediul funcției de Ajutor a Software-ului (Help).

15.8. Prestatorul va face tot ce se poate pentru a păstra datele, documentele și fișierele încărcate în Software. Prestatorul va acționa după cunoștințele sale în legătură cu crearea copiilor de siguranță specificate la punctul 15.10. litera e). Backup-urile zilnice sunt stocate de Prestator timp de 30 de zile. Datele din copia de siguranță din ziua respectivă vor fi șterse în ziua a 31-a (adică, suprascrise cu datele de siguranță din altă zi). În cazul în care, din orice motiv, Abonatul cere restabilirea unei stări anterioare de la Prestator, acesta se obligă să o readucă la ultima stare de maximum 30 de zile, pe baza celor de mai sus. Cu toate acestea, Prestatorul nu controlează conținutul datelor, documentelor și fișierelor încărcate în Software și nu își asumă nicio responsabilitate pentru acesta.

15.9. Prestatorul oferă Abonatului Mentenanță și Suport Software, pe care Abonatul îl poate utiliza accesând portalul pentru asistență sau prin telefon, așa cum este descris la punctul 9.1 din prezenta TCG. Asistența telefonică este disponibilă în zilele lucrătoare între orele 9:00 și 17:00.

15.10. Ca parte a Serviciului, Prestatorul oferă și servicii de server Abonatului, în cadrul cărora Prestatorul oferă următoarele sub-servicii:

a) pune la dispoziția Abonatului resursele serverului;
b) configurarea serverului;
c) monitorizarea de la distanță a serverului;
d) mentenanța serverului;
e) crearea unei copii pentru siguranța datelor.

15.11. Pentru a menține calitatea Serviciului, Prestatorul poate efectua revizuire și ștergere a datelor de pe sistemul dedicat al Abonatului. Dacă de-a lungul anilor se acumulează o mulțime de date inutile într-un anumit meniu, care nu are legătură cu funcția de bază, Prestatorul va notifica Abonatul prin e-mail despre acel meniu în care dorește să efectueze ștergerea datelor. Cu acordul scris al Abonatului, Prestatorul va efectua ștergerea. Dacă Abonatul nu este de acord cu distrugerea datelor acumulate, Prestatorul nu are dreptul de a le șterge.

15.12. Prestatorul poate folosi un subcontractant pentru a-și îndeplini obligația. Pentru comportamentul Subcontractantului Prestatorul este răspunzător în felul ca și cum ar fi acționat el însuși în acea cauză.

16. Tarife

16.1. Pentru utilizarea Serviciului, Abonatul plătește un Tarif Lunar, a cărui valoare și perioada aferentă sumei este specificată în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare.

16.2. Suma totală a Tarifului Lunar pentru Servicii este alcătuită din următoarele elemente, împărțite în procente:

a) Tarif de mentenanță și suport: 40%.
b) Tarif pentru servicii de server și administrarea lui: 10%.
c) Tariful pentru Licență software: 50%.

16.3. Pentru utilizarea Serviciului - față de Tariful Lunar, Abonatul va plăti un Tarif Unic pentru utilizarea Serviciilor Unice și alte tarife, a căror valoare este specificată în Contractul de Abonament, în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare, precum și în acest TCG.

16.4. Prestatorul va emite o factură cu tarifele datorate cel puțin o dată pe perioada stabilită în Oferta de Preț și Comandă pentru Implementare și o va trimite Abonatului, cu excepția cazului în care Părțile convin altfel.

16.5. Tariful Lunar se facturează în perioada pentru care s-a emis factura. Prestatorul va emite factura, până în data de 10 a acelei perioade.

16.6. Scadența facturii este de 14 zile calendaristice de la data emiterii, dacă nu se prevede altfel în Contractul de Abonament. Abonatul este obligat să

plătească factura în contul bancar al Prestatorului prin transfer bancar cel târziu la data scadenței, specificat pe factură.

16.7. În cazul în care Abonatul nu primește factura până în a 15-a zi a perioadei, el este obligat să notifice Prestatorul. Posibila lipsă a unei facturi nu îl scutește pe Abonat de plata la timp a tarifelor.

16.8. Prestatorul va trimite factura în formă electronică Abonatului la adresa de e-mail specificată în Anexa 1 la Contractul de Abonament, respectiv conform legislației și în Efactura.

16.9. Prestatorul poate modifica în mod unilateral Tarifele în modul și în cazurile specificate în prezenta TCG. Prestatorul este obligat să notifice Abonatul asupra modificărilor dorite în scris (scrisoare poștală, e-mail) cu cel mult 15 zile înainte de modificare. Prestatorul va considera că modificarea Tarifului este acceptată de către Abonat, dacă Abonatul continuă să utilizeze Serviciul cu o conduită implicită.

16.10. Abonatul este obligat să plătească dobândă de întârziere dacă nu achită contravaloarea facturii până la data indicată pe factură. Rata dobânzii de întârziere este rata prevăzută de Codul civil.

16.11. Abonatul are dreptul de a solicita retrimiterea facturii emise de Prestator.

16.12. Prestatorul are dreptul de a-și vinde creanța financiară împotriva Abonatului unei terțe părți în orice moment, fără permisiunea specială a Abonatului, fapt despre care este obligat să-l informeze în scris Abonatul.

16.13. În cazul în care Abonatul utilizează unul dintre Serviciile Prestatorului cu reducere, condiția pentru obținerea reducerii este ca Serviciul furnizat - în perioada contractuală de reducere - să nu fie restricționat, suspendat, reziliat din motive imputabile Abonatului sau Abonatul să nu aibă întârzieri de plată a tarifelor. În cazul în care Abonatul nu îndeplinește această condiție, el va pierde reducerea și va plăti întreaga sumă a Tarifului de servicii.

16.14. În cazul plății Tarifului Lunar - dacă așa s-a convenit cu Prestatorul - Abonatul poate plăti Tariful Lunar în avans pentru perioada convenită de Părți, caz în care Prestatorul îi poate acorda o reducere de plată anticipată (reducere pentru plată în avans). În cazul în care Prestatorul este forțat să întrerupă sau să restricționeze Serviciul înainte de expirarea perioadei cu plată anticipată din cauza unui motiv care apar din partea Abonatului, sau în cazul în care Abonatul reziliază Contractul de Abonament, Prestatorul are dreptul de a anula reducerea pentru plata anticipată și a factura Abonatului întreaga sumă a Tarifului Lunar de Servicii.

16.15. În cazul în care Abonatul folosește oricare dintre serviciile Prestatorului împreună cu reducerea pentru plata anticipată, condiția pentru utilizarea reducerii este ca Abonatul să plătească Prestatorului tariful pentru perioada acoperită de reducerea pentru plata anticipată în termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a Contractului de Abonament. În caz de întârziere, Abonatul nu are dreptul la reducere.

17. Dispoziții finale

17.1. Interpretarea Contractului de Abonament și a anexelor sale, precum și a prezentelor TCG, respectiv aspectele nereglementate de Contractul de Abonament, de anexele acestuia sau de prezentele TCG, vor fi guvernate de legea română, în special de prevederile Codului Civil (Legea nr. 287/2009), ale Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 (GDPR) privind protecția datelor cu caracter personal, precum și ale Legii nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe.

17.2. Abonatul declară că a citit și a avut posibilitatea de a discuta toate dispozițiile prezentei TCG cu Prestatorul. Abonatul încheie prezentul TCG în deplină cunoștință de cauză cu privire la toate drepturile și obligațiile sale contractuale și recunoaște că Părțile au ajuns la un acord comercial echitabil, motiv pentru care Abonatul renunță la dreptul său de a contesta acest TCG.

17.3. Părțile se angajează să își coordoneze acțiunile în îndeplinirea obligațiilor care le revin prin Contractul de Abonament și să soluționeze pe cale amiabilă litigiile care apar în timpul executării Contractului.

17.4. Părțile iau la cunoștință și acceptă că toate datele, faptele sau orice altă informație care nu au fost încă dezvăluite în legătură cu activitățile celeilalte, în special cele referitoare la activitățile lor, la situația economică, juridică sau financiară, care au ajuns la cunoștința lor, au fost dobândite sau obținute în orice alt mod, sunt tratate ca un secret de afaceri, nu vor dezvălui unei terțe părți sau nu vor pune la dispoziția unei terțe părți. Nu va fi considerată o încălcare a acestei dispoziții dacă o parte și-a respectat obligația legală de a furniza informații sau dacă proprietarul datelor și-a dat în prealabil consimțământul scris pentru dezvăluirea informațiilor.

17.5. Dacă Contractul de Abonament specifică o notificare scrisă, aceasta va însemna scrisoare poștală, e-mail sau înregistrare făcută prin portalul pentru asistență. Notificările scrise trimise de părți se consideră a fi transmise după cum urmează:

a) o scrisoare trimisă cu confirmare de primire este considerată a fi fost livrată la data indicată pe confirmarea de primire sau se consideră că a fost livrată în ziua în care s-a încercat livrarea dacă a fost returnat cu observația „nu a fost solicitată", „a refuzat primirea" sau „destinatar necunoscut", „destinatar mutat", „societate închisă/a încetat activitatea" (sau altceva cu conținut asemănător);
b) coletele/pachetele/expedițiile trimise la sediul social al unei Părți se consideră, în toate cazurile, ca fiind livrate în a treia zi lucrătoare de la predarea la poștă;
c) în cazul scrisorii recomandate, în ziua primirii sau refuzului primirii;
d) o expediere livrată direct de o Parte se consideră livrată la data preluării. În cazul refuzului de a accepta, Partea va încerca să transmită expedierea destinatarului cu confirmare de primire;
e) în cazul notificării prin e-mail, în ziua lucrătoare următoare celei în care este trimis e-mailul;
f) în cazul notificării prin portalul pentru asistență, în ziua lucrătoare următoare zilei înregistrării notificării.
g) în sistem, la citirea mesajului trimis ca un Mesaj de Sistem.

17.6. Notificarea va fi trimisă la adresa de notificare prevăzută în Contractul de Abonament. Dacă Contractul de Abonament nu conține o adresă de notificare, notificările trebuie trimise la adresa sediului social sau la adresa de domiciliu/reședință.

17.7. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în TCG, notificarea prin e-mail din partea Prestatorului va fi trimisă la adresa de e-mail specificată în Contractul de Abonament.

17.8. Factura electronică trebuie trimisă la adresa de e-mail a facturii electronice specificată în Contractul de Abonament.

17.9. În cazul în care notificarea se referă la modificarea prezentei TCG, Prestatorul își va respecta obligația de a aduce la cunoștință prin publicarea acesteia pe site-ul web al Prestatorului.

Oradea

01.04.2026.