

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE EXPRESSOFT

Ultima actualizare: [11.11.2025] / Versiunea V1.0.0

Publicați pe: www.expressoft.ro/termeni-si-conditii

CUPRINS

Acești Termeni și Condiții Generale („Termenii Generali”) se aplică tuturor Serviciilor și Produselor furnizate de Expressoft Technology S.R.L. („Expressoft”) în relația cu fiecare client („Clientul”), în baza unui **Pachet Contractual**.

Pachetul Contractual este format din:

- **Termeni și Condiții Generale („TCG”)** - prezentul document, aplicabil în mod uniform tuturor relațiilor contractuale;
- **Termeni și Condiții Speciale („TCS”)** - documente individuale emise pentru fiecare tranzacție, care stabilesc condițiile comerciale concrete aplicabile tranzacției respective; **Oferta de Parteneriat („OP”)** este anexă la TCS, care detaliază Serviciile și/sau Produsele contractate (inclusiv Soluții Cloud, Servicii EXE, Echipamente, Soluțiile Contabilitate/ERP);
- **Termeni Suplimentari („TS”)** - documente adiționale aplicabile în anumite cazuri (ex. licențe, garanții, SLA-uri).

PRIN SEMNAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR SPECIALE, CLIENTUL ACCEPTĂ ÎN MOD EXPRES APLICABILITATEA PREZENȚILOR TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE ȘI A TERMENILOR SUPLIMENTARI.

DEFINIȚII

- **Activarea Contului** - Reprezintă transmiterea de către Expressoft Technology către Client a datelor de acces (user, parolă inițială și/sau link de activare) pentru platforma software aferentă Serviciilor și/sau Produselor contractate, permițând accesul efectiv la acestea.
- **Baza de date** - Baza sau bazele de date care fac parte din Programele Expressoft, având o arhitectură prestabilită conform Documentației aplicabile.
- **Channel Manager** - Soluție Cloud utilizată de unitățile de cazare pentru distribuirea disponibilității și tarifelor camerelor către platforme online de rezervări (OTA-uri), cu actualizare automată și centralizarea rezervărilor.
- **Conținutul Clientului** - „Conținutul” înseamnă tot textul, fișierele, imaginile, grafica, ilustrațiile, informațiile, datele (inclusiv datele personale), audio, video, fotografii și alt conținut și materiale, în orice format, furnizat de Client sau de Utilizatori. Nu pretindem proprietatea asupra Conținutului Clientului, Conținutul rămâne Conținutul Clientului și Clientul este responsabil pentru acesta. Clientul declară și garantează că, pe durata aplicabilității Pachetului Contractual, are (și va avea) toate drepturile necesare pentru Conținutul care este încărcat, stocat sau partajat pe sau prin intermediul Serviciilor și că colectarea, utilizarea și păstrarea Conținutului nu vor încălca nicio lege sau drepturi ale altora. Expressoft nu deține, nu controlează, nu verifică, nu plătește, nu aprobă sau nu își

asumă în niciun fel nicio răspundere pentru Conținut și nu poate fi trasă la răspundere pentru Conținutul sau pentru materialele pe care alții le încarcă, stochează sau partajează utilizând Serviciile.

- **Conținut al unor terțe părți** - Înseamnă tot textul, fișierele, imaginile, grafica, ilustrațiile, informațiile, datele, audio, video, fotografiile și alt Conținut și material, în orice format, care sunt obținute sau derivate din surse terțe în afara Expressoft și disponibile Clientului prin utilizarea Soluțiilor Cloud. Exemple: fluxuri de date din servicii de rețele sociale, fluxuri RSS de la postări de blog și biblioteci de date și dicționare. Conținutul terților este distinct de Soluțiile furnizate de Parteneri (ex. Channel Manager), care sunt integrate de Expressoft în oferta sa, dar pot face obiectul unor termeni de licențiere sau utilizare specifici.
- **Date cu caracter personal** - Orice informație privind o persoană fizică identificată sau identificabilă, astfel cum este definită în Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR). Exemple includ: nume, adrese, e-mailuri, identificatori online, locație, date financiare etc.
- **Documentație** - Specificațiile și ghidurile tehnice aferente Soluțiilor Cloud, Programelor Expressoft sau Serviciilor de Suport Tehnic, puse la dispoziție de Expressoft prin platforma online dedicată (<http://docs.expressoft.ro>) sau prin alte canale comunicate Clientului. Documentația este orientativă și poate fi actualizată periodic, fără notificare prealabilă.
- **Data Activării Contului** - Înseamnă data la care are loc Activarea Contului.
- **Data Intrării în Vigoare** - Înseamnă data intrării în vigoare a Pachetului Contractual, respectiv data semnării TCS-ului de către Părți. Durata contractului începe la Data Intrării în Vigoare și include Durata Serviciilor și/sau Produselor.
- **Durata Pachetului Contractual** – Perioada de timp în care Pachetul Contractual produce efecte juridice între Părți, începând cu Data Intrării în Vigoare și încetând la expirarea sau încetarea în orice fel a ultimei Durate a Serviciilor contractate, sau la îndeplinirea tuturor obligațiilor Clientului fata de Expressoft privind Produsele livrate, oricare dintre aceste date intervine ultima, cu excepția prevederilor indicate expres a supraviețui.
- **Durata Serviciilor și/sau Produselor** - Se referă la perioada de timp fermă pentru care Clientul a achiziționat Serviciile, conform TCS, și înseamnă 12 sau 24 de luni sau orice altă perioadă prevăzută în TCS. În cazul Produselor, această Durată se aplică doar dacă este prevăzută expres în TCS.
- **Echipamente** - Echipamentele hardware furnizate de Expressoft Clientului, împreună cu cablurile și accesoriile aferente (cu excepția celor consumabile), precum și documentația necesară pentru instalare, utilizare, suport și întreținere. Echipamentele includ și acele dispozitive pe care sunt instalate aplicațiile „Embedded”, care constituie Sistemele „Embedded”. Nu intră în această categorie echipamentele AMEF, care fac obiectul unor contracte distincte.
- **Echipamente Închiriate** - Echipamentele hardware (de ex. POS-uri în regim de închiriere) puse la dispoziția Clientului de către Expressoft în regim de utilizare temporară, ca parte a Pachetului Contractual, fără transferul dreptului de proprietate, conform condițiilor prevăzute în TCS aplicabil.
- **Informații Confidențiale** - Desemnează toate informațiile de orice fel (comerciale, tehnice, financiare, operaționale sau de altă natură) indiferent de suportul pe care s-ar afla și de modul în care au fost dezvăluite, care sunt proprietatea sau constituie informații secrete ale uneia dintre Părți, care nu sunt cunoscute în mod public, și care au fost făcute

cunoscute celeilalte părți de către partea căreia îi aparțin și care au fost marcate în clar, în scris, ca fiind confidențiale de cealaltă Parte. Informațiile confidențiale includ faptele, datele și informațiile referitoare la activitatea desfășurată de către oricare Parte, precum și orice fapt, data sau informație, aflate la dispoziția sa, care privesc persoana, proprietatea, activitatea, afacerea, relațiile personale sau de afaceri ale clienților, sub rezerva marcării acestora în conformitate cu prezenta definiție.

- **Materialele Clientului** - Înseamnă orice material furnizat sau pus la dispoziția Expressoft de către sau în numele Clientului în scopul furnizării Serviciilor și/sau Produselor pentru Client, inclusiv orice date de înregistrare / aferentei bazei de date furnizate de Client.
- **Oferta de Parteneriat / „OP”** – Reprezintă documentul comercial principal emis de către Expressoft și **acceptat de Client, care concretizează acordul părților asupra Serviciilor și/sau Produselor contractate. OP-ul face parte integrantă din Pachetul Contractual și este anexat la TCS, detaliind în mod expres structura pachetului achiziționat: descrierea Serviciilor și/sau Produselor, cantitățile, prețurile unitare și totale, eventualele discounturi, durata, precum și condițiile comerciale specifice aplicabile.** Aceasta prevalează, în ceea ce privește aspectele pe care le reglementează expres, asupra dispozițiilor generale din TCG, reprezentând expresia concretă a voinței părților pentru relația contractuală respectivă.
- **Platphorma** - Aplicație software instalată local pe echipamentele Clientului, destinată activităților de gestionare fiscală, raportare contabilă și conformare legală (inclusiv e-Factura și raportarea SAF-T). Platphorma face parte din categoria **Soluțiilor furnizate de Parteneri** și este integrată de Expressoft în portofoliul său pentru zona de **Soluții de contabilitate/ERP**, fiind livrată conform Termenilor Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri.
- **Prelungire Provizorie** – prelungirea Pachetului Contractual pentru o durată de 12 luni, după expirarea duratei inițiale, în lipsa semnării unui nou Pachet Contractual, cu plată lunară în avans prin debitarea unui card bancar, conform condițiilor din art. 3 alin. (2) din TCG. Se aplică prețurile curente ale Expressoft la data debitării cardului, fără reducerile sau condițiile comerciale anterioare.
- **PMS (Property Management System)** – Componentă a **Soluțiilor Cloud pentru Hotel**, destinată administrării operațiunilor de cazare și gestionării proprietăților hoteliere sau similare. PMS poate include funcționalități precum: evidența rezervărilor, check-in/check-out, calendar camere, gestiune tarife, facturare, raportare operațională, integrare cu Channel Manager, motor de rezervări sau sisteme POS. PMS poate fi furnizat de Expressoft sau integrat ca parte din **Soluțiile furnizate de Parteneri**, în funcție de Pachetul Contractual convenit cu Clientul. Termenul PMS include, după caz, sistemele HMS, precum și alte aplicații cu funcții similare, definite în TCS.
- **Produse** - Înseamnă bunuri materiale și aplicații software puse la dispoziție de Expressoft, altele decât cele livrate ca Servicii. În această categorie intră, după caz, **Echipamentele și Soluțiile furnizate de Parteneri** instalate local (de ex. Platphorma) sau licențe Windows preinstalate pe Echipamente.
- **Programele Expressoft** - Se referă la produsele software deținute sau licențiate de Expressoft, la care Expressoft acordă acces Clientului ca parte a Soluțiilor Cloud.

Programele Expressoft includ, după caz, Documentația aferentă, Baza de date și orice actualizări ale programului furnizate ca parte a Soluțiilor Cloud, instalate pe infrastructura Expressoft, accesibile prin conexiune internet, contra costului prevăzut în Pachetului Contractual. Programele Expressoft pot include aplicații „embedded”. Termenul „Programe Expressoft” este distinct de **Soluțiile furnizate de Parteneri** care se livrează conform **Termenilor separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri**.

- **Servicii** - Reprezintă activitățile și soluțiile furnizate de Expressoft Clientului, altele decât Produsele, incluzând (i) Soluțiile Cloud (pentru Restaurant și/sau Hotel), oferite în regim Software as a Service (SaaS); (ii) **Serviciile EXE** (implementare, configurare, instruire, dezvoltare/personalizare etc.), precum și (iii) orice alte servicii agreate prin TCS.
- **Servicii de Configurare** - Reprezintă servicii profesionale opționale constând în setarea inițială a aplicațiilor software și parametrizarea acestora conform specificului operațional al Clientului, inclusiv configurarea utilizatorilor, drepturilor de acces, fluxurilor de lucru și elementelor funcționale standard. Serviciile de Configurare se prestează numai dacă sunt contractate expres prin TCS și sunt distincte de procedura standard de activare a Soluțiilor Cloud. Clientul are posibilitatea de a efectua în mod autonom configurările inițiale (urmând indicațiile disponibile la <https://expressoft.ro/docs/>), în limitele funcționalităților disponibile ale aplicațiilor software.
- **Servicii de Dezvoltare/Personalizare** - Reprezintă servicii de dezvoltare software constând în configurările și/sau specificațiile adiționale solicitate de Client în plus față de o versiune standard de Program, conform specificațiilor funcționale descrise în TCS.
- **Servicii EXE** - Servicii profesionale furnizate de Expressoft, precum Servicii de Configurare, Implementare și Instruire, Servicii de Mentenanță a Echipamentelor și Servicii de Dezvoltare/Personalizare. Acestea pot fi alese individual de Client și sunt descrise în Oferta de Parteneriat.
- **Servicii de Implementare** - Reprezintă servicii profesionale opționale pentru implementarea Soluțiilor Cloud și/sau a Soluțiilor furnizate de Parteneri, constând în interconectarea și integrarea acestora (indicații disponibile la <https://expressoft.ro/docs/>) cu infrastructura software și/sau hardware a Clientului, cu condiția ca acestea să fie compatibile cu cerințele specificate de Expressoft în Documentația aplicabilă. Clientul are posibilitatea de a efectua în mod autonom implementarea (urmând indicațiile disponibile la <https://expressoft.ro/docs/>), în limitele funcționalităților disponibile ale aplicațiilor software.
- **Servicii de Instruire** - Reprezintă servicii profesionale opționale de instruire pentru utilizarea Soluțiilor Cloud, precum și, acolo unde este prevăzut în TCS, a Soluțiilor furnizate de Parteneri, indiferent dacă acestea sunt livrate în Cloud sau instalate local.
- **Soluții Cloud** - Înseamnă, în mod colectiv, soluțiile software de tip „Software-as-a-Service (SaaS)” puse la dispoziția Clientului prin intermediul Expressoft, fie dezvoltate de Expressoft (ex. soluțiile destinate sectorului restaurantelor), fie furnizate de parteneri și integrate în oferta Expressoft (ex. soluțiile destinate sectorului hotelier). Aceste soluții includ Programele Expressoft, după caz, și sunt accesibile prin internet. Soluțiile Cloud sunt detaliate în Oferta de Parteneriat și reglementate de TCG și TCS aplicabile. Soluțiile Cloud nu includ Serviciile EXE.

- **Soluții Cloud pentru Restaurant** – Denumire utilizată cu scop comercial pentru a desemna pachetul de soluții Cloud furnizate de Expressoft, dedicate industriei restaurantelor.
- **Soluții Cloud pentru Hotel** – Denumire utilizată cu scop comercial pentru a desemna pachetul de soluții Cloud furnizate de Expressoft, dedicate industriei hoteliere.
- **Soluții furnizate de Parteneri** - Reprezintă aplicațiile software sau serviciile informatice dezvoltate de parteneri externi ai Expressoft și integrate în oferta acestora, puse la dispoziția Clientului ca parte a Pachetului Contractual. În funcție de modul de furnizare, aceste soluții pot face parte din categoria **Serviciilor** (atunci când sunt livrate în regim Cloud/SaaS) sau din categoria **Produselor** (atunci când sunt instalate local). Utilizarea acestor soluții este guvernată de Termenii separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri, care se aplică cu prioritate față de prevederile TCG și TCS, în măsura în care există neconcordanțe.
- **Soluții de Contabilitate/ERP** – Reprezintă aplicații software furnizate de Parteneri ai Expressoft, destinate conformării fiscale (precum e-Factura, SAF-T) și, după caz, altor activități financiar-contabile. Aceste soluții sunt clasificate drept Soluții furnizate de Parteneri, conform prezentului document, iar utilizarea lor este guvernată de Termenii separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri.
- **Specificațiile Soluțiilor Cloud** - Înseamnă descrierile care sunt aplicabile Soluțiilor Cloud, incluzând, după caz, Documentația programului, serviciile de găzduire pe servere („hosting”), suportul tehnic și politici de securitate, precum și alte caracteristici tehnice sau funcționale relevante. Aceste specificații sunt detaliate în TCS și/sau în Documentație și au fost aduse la cunoștința Clientului, care confirmă că acestea corespund nevoilor și cerințelor sale.
- **Support Tehnic** - Include orice intervenție tehnică furnizată de Expressoft pentru diagnosticarea și remedierea defecțiunilor apărute în utilizarea Soluțiilor Cloud, precum și sprijinul tehnic oferit la solicitarea Clientului pentru facilitarea utilizării acestora. Suportul tehnic este inclus în Pachetul Contractual, în condițiile și limitele prevăzute în TCS aplicabil, și nu constituie un serviciu distinct achiziționabil separat, cu excepția cazurilor prevăzute expres. Suportul tehnic nu se aplică integral Soluțiilor de Contabilitate, pentru care asistența este oferită direct de furnizorul aplicației, conform termenilor acestuia. Expressoft poate oferi, după caz, suport tehnic limitat.
- **Termeni și Condiții Speciale („TCS”)** - Document individual emis pentru fiecare tranzacție, care stabilește condițiile comerciale concrete aplicabile tranzacției /Clientului și face parte integrantă din Pachetul Contractual al tranzacției respective.
- **Termeni Suplimentari („TS”)** – Documentele adiționale emise sau recunoscute de Expressoft care reglementează condiții specifice aplicabile Serviciilor și/sau Produselor achiziționate, precum: Condițiile Generale de Garanție, Acordurile de Licență, Lista de Prețuri, Termeni Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri, Documentația de Utilizare sau alte documente relevante. Termenii Suplimentari fac parte integrantă din Pachetul Contractual.
- **Termeni Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri** - Se referă la termenii de licență și utilizare aplicabili între Client și furnizorul unei soluții de partener, specificați în Documentația soluției, în specificațiile serviciului, în fișiere de tip „Read me” sau

notificări similare. Acești termeni se aplică **Soluțiilor furnizate de Parteneri** licențiate distinct, conform TCS aplicabil. Pentru Microsoft, termenii de licență sunt disponibili la adresa de internet:

<https://www.microsoft.com/licensing/terms/product/ForallSoftware/all>

- **Utilizatori** - Înseamnă angajații Clientului sau alte persoane autorizate de acesta să utilizeze Soluțiile Cloud, în interesul Clientului, în condițiile prezentului Pachet Contractual.

1. IERARHIA DOCUMENTELOR

ÎN CAZUL UNUI CONFLICT ÎNTRE PREVEDERILE DOCUMENTELOR CARE FORMEAZĂ PACHETUL CONTRACTUAL APLICABIL UNEI RELAȚII CONTRACTUALE INDIVIDUALE, ORDINEA DE PRIORITATE VA FI URMĂTOAREA:

- Termenii Suplimentari (TS)**, după caz (precum Acordul de Licență, Politica SLA, Condițiile de Garanție, Lista de Prețuri aplicabilă etc.) prevalează TCG și TCS, cu excepția cazului în care TCS-ul prevede expres o derogare;
- Termenii și Condițiile Speciale (TCS)**, inclusiv anexele acestora, precum **Oferta de Parteneriat**, (care detaliază serviciile, prețurile, termenele și condițiile individuale convenite între Părți) prevalează asupra TCG;
- Termenii și Condițiile Generale (TCG)**, care reglementează cadrul general al relației contractuale dintre Părți.

2. SERVICIILE ȘI PRODUSELE EXPRESSOFT

2.1. Obiectul Termenilor și Condițiilor Generale (TCG)

Prezentul document stabilește cadrul general aplicabil relației comerciale dintre Expressoft și Client, pentru furnizarea unuia sau mai multor Servicii și/sau Produse, grupate în următoarele categorii:

- Soluții Cloud pentru Restaurant;**
- Soluții Cloud pentru Hotel;**
- Servicii EXE;**
- Echipamente;**
- Soluții de Contabilitate/ERP.**

2.2. Modificarea Serviciilor și Produselor achiziționate

Pentru **modificarea funcționalităților Serviciilor și/sau Produselor** în cadrul unui Pachet Contractual, se va semna un Act Adițional modificator al TCS-ului existent. **Pentru achiziția de Servicii și/sau Produse noi se va semna un nou Pachet Contractual.**

2.3. Subcontractarea

Expressoft poate desemna subcontractanți sau terți pentru îndeplinirea unor obligații din Pachetul Contractual, fără a necesita acordul prealabil al Clientului. În toate cazurile, Expressoft

rămâne pe deplin responsabilă față de Client pentru executarea obligațiilor respective, conform termenilor contractuali.

3. DURATA PACHETULUI CONTRACTUAL

(1) Intrarea în vigoare

Relația contractuală dintre Părți ia naștere la data semnării Pachetului Contractual, respectiv la Data Intrării în Vigoare, producând efecte pe întreaga durată a acestuia, până la intervenția unei cauze de încetare.

(2) Prelungirea Provizorie a Pachetului Contractual

- a) **Contractul nu se prelungește automat, ci doar prin semnarea unui nou Pachet Contractual, cu excepția situației prevăzute la lit. b).**
- b) Prin derogare de la lit. a), dacă la data expirării, Clientul **nu înregistrează datorii scadente** către Expressoft, acesta poate opta pentru prelungirea Pachetului Contractual **pentru o nouă durată de 12 (douăsprezece) luni**. În cadrul acestei perioade contractuale, **plata se va efectua lunar, în avans**, prin intermediul site-ului Expressoft, exclusiv **prin înrolarea unui card bancar valid**. Activarea fiecărei luni de Servicii este condiționată de **debitarea cu succes a cardului bancar, înainte de începerea lunii respective**. Clientul are obligația de a asigura disponibilitatea fondurilor necesare în contul bancar asociat cardului introdus. Pentru această nouă durată contractuală de 12 luni, începând cu data prelungirii, se vor aplica prețurile curente practicate de Expressoft, conform Listei de Prețuri în vigoare la momentul debitării cardului. În acest caz, Clientul **nu va mai beneficia de reduceri, promoții sau condiții comerciale preferențiale aplicate anterior**. **Neachitarea în termen a unei luni atrage dreptul Expressoft de a suspenda furnizarea Serviciilor și de a considera contractul reziliat de plin drept, fără notificare prealabilă.**
- c) **Clientul declară în mod expres că acceptă această prevedere** și modificarea unilaterală a condițiilor financiare în cazul Prelungirii Provizorii a Pachetului Contractual, iar continuarea utilizării Serviciilor și/sau Produselor după expirarea duratei inițiale reprezintă **consimțământul expres al Clientului** cu privire la prelungirea Pachetului Contractual în condițiile menționate.
- d) Pe durata Prelungirii Provizorii, **Expressoft are dreptul de a denunța unilateral Pachetul Contractual**, fără a fi necesară motivarea deciziei, prin notificare scrisă transmisă Clientului cu un preaviz de 15 (cincisprezece) zile calendaristice. În acest caz, Contractul va înceta de drept la expirarea termenului de preaviz, fără nicio obligație de despăgubire din partea Expressoft.
- e) Cu toate acestea, **Expressoft își rezervă dreptul de a refuza Prelungirea Provizorie a contractului**, iar contractul va înceta de plin drept la data expirării.

(3) Aplicabilitatea Pachetului Contractual

Pachetul Contractual produce efecte de la Data Intrării în Vigoare. După încetarea Pachetului Contractual, dispozițiile care, prin natura lor, sunt aplicabile și post-contractual (precum confidențialitatea, răspunderea, drepturile de proprietate intelectuală și altele asemenea) vor continua să producă efecte între Părți.

4. ACTUALIZAREA DOCUMENTAȚIEI ȘI SPECIFICAȚIILOR

(1) Expressoft poate actualiza Documentația, Specificațiile Soluțiilor Cloud și politicile comerciale aplicabile. Actualizările nu vor afecta funcționalitățile esențiale deja contractate și nici drepturile Clientului privind utilizarea Soluțiilor Cloud în perioada contractuală în curs.

(2) Pentru a consulta cele mai recente versiuni ale Documentației și specificațiilor tehnice, utilizatorii sunt încurajați să acceseze pagina dedicată actualizărilor disponibile la adresa: <https://expressoft.ro/docs/>.

(3) Actualizarea documentației tehnice este o practică standard în industria software și reflectă necesitatea alinierii continue la evoluțiile legislative, tehnologice și operaționale, fără a afecta drepturile contractuale deja asumate.

5. PREȚURI, PLATA ȘI AJUSTARE ANUALĂ

(1) Moneda de exprimare a prețurilor și cursul de schimb aplicabil

Prețurile sunt exprimate în euro (EUR) și sunt facturate în lei (RON), utilizându-se cursul de vânzare al euro publicat de ING Bank România la data emiterii facturii de către Expressoft. În situația în care Expressoft emite o factură de avans, cursul de schimb aplicabil pentru factura finală, aferentă valorii integrale, va fi cel valabil la data facturii de avans, conform cursului de vânzare al ING Bank România.

(2) Scadența

Facturile emise de Expressoft sunt scadente la 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data emiterii, cu excepția cazurilor în care se prevede altfel în TCS aplicabil.

(3) Penalități pentru întârzierea la plată și despăgubiri

În cazul neplății facturii la termenul scadent, Clientul este considerat de drept în întârziere și datorează penalități de întârziere în cuantum de 0,15% pe zi de întârziere, aplicate la suma restantă, până la data achitării integrale a debitului. Clientul va suporta, de asemenea, eventualele prejudicii cauzate de fluctuațiile de curs valutar rezultate din întârzierea plății. Aceste remedii nu sunt exclusive și nu limitează dreptul Expressoft de a solicita repararea integrală a prejudiciilor suferite, în condițiile legii și ale documentației contractuale aplicabile

(4) Ajustare anuală în funcție de inflație

Expressoft are dreptul de a ajusta prețurile contractate o dată pe an, la data de 1 aprilie, în funcție de evoluția Indicelui Armonizat al Prețurilor de Consum (HICP) publicat de Eurostat pentru zona euro. Ajustarea se aplică proporțional cu variația HICP cumulată față de luna aprilie a anului precedent și va fi comunicată informativ Clientului cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile calendaristice înainte de data aplicării. **Clientul acceptă expres acest mecanism de ajustare automată și declară că această actualizare nu constituie modificare unilaterală a Contractului și nu poate constitui motiv de denunțare sau reziliere anticipată.**

(5) Condiții de plată și pierderea reducerilor

Toate costurile aferente efectuării plății – inclusiv, dar fără a se limita la, comisioanele de transfer bancar – sunt în sarcina exclusivă a Clientului. Facturile emise de Expressoft sunt datorate integral, fără compensări, rețineri sau deduceri, iar Clientul se obligă să achite sumele facturate conform termenelor prevăzute, inclusiv eventualele penalități de întârziere. Orice discount acordat are în vedere efectuarea plății la scadență, fără întârziere. În cazul în care Clientul

înregistrează restanțe de peste 15 (cincisprezece) zile de la data scadenței facturilor aferente Serviciilor sau Produselor, iar prin TCS aplicabil a fost acordată o reducere, dreptul la discount este anulat automat, iar Clientul va datora prețul integral pentru Serviciile și/sau Produsele respective pentru restul perioadei contractuale.

(6) Interdicția reținerilor sau compensărilor neautorizate

Clientul nu poate suspenda sau compensa plățile datorate, decât în măsura în care Expressoft este de acord sau este stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă.

(7) Suspendarea serviciilor în caz de neplată

Expressoft își rezervă dreptul de a suspenda furnizarea Soluțiilor Cloud în cazul neîncasării oricărei sume datorate conform Pachetului Contractual, dacă neplata persistă **pentru o perioadă de peste 30 de zile de la data scadenței**, cu excepția cazurilor în care se prevede altfel în TCS sau în prezentul document. Suspendarea nu exonerează Clientul de obligația de a achita sumele restante prevăzute în TCS aplicabil. Neplata poate conduce la pierderi permanente de acces la contul Clientului, precum și la Conținutul asociat acestuia, în cazul Soluțiilor Cloud. Prezenta clauză nu se aplica Echipamentelor și nici Serviciilor EXE, care se facturează și se achită integral în avans sau conform termenelor din TCS.

(8) Ordinea de stingere a obligațiilor de plată

În temeiul art. 1506–1509 Cod civil, în lipsa unei indicații exprese din partea Clientului la momentul efectuării plății, sumele achitate către Expressoft se vor imputa automat în ordinea cronologică a facturilor restante, începând cu cea mai veche. Dacă există penalități de întârziere aferente unor facturi scadente, plățile vor fi alocate cu prioritate către aceste penalități, iar diferența va fi imputată asupra creanței principale. În cazul în care Clientul indică în mod expres, la data plății, obligația pe care dorește să o execute, această imputare va fi respectată de Expressoft conform art. 1507 Cod civil, cu condiția ca obligația indicată să fie exigibilă și ca imputarea să nu contravină dispozițiilor legale sau prevederilor TCG.

(9) Politica de rambursare

Toate achizițiile Clientului de Servicii și/sau Produse sunt finale și nerambursabile, indiferent de durata utilizării sau de încetarea anticipată a Pachetului Contractual.

(10) Regimul prețurilor și plăților în cazul Prelungirii Provizorii

În situația Prelungirii Provizorii a Pachetului Contractual pentru o perioadă de 12 (douăsprezece) luni, conform dispozițiilor articolului 3 alin.(2) lit. b) din prezentul document, prețurile aplicabile vor fi cele curente practicate de Expressoft, conform Listei de Prețuri în vigoare la data efectuării fiecărei plăți lunare. Clientul nu va beneficia de reduceri, promoții sau alte condiții comerciale preferențiale acordate anterior.

În cadrul acestei perioade, plata se efectuează **lunar, în avans**, exclusiv prin intermediul site-ului Expressoft, utilizând un card bancar valid. Activarea fiecărei luni este condiționată de achitarea integrală a prețului aferent. În cazul neefectuării plății până la începutul lunii respective, Expressoft are dreptul de a suspenda Serviciile și de a considera contractul reziliat de plin drept, fără alte formalități.

6. SOLUȚII CLOUD

6.1. Reguli comune (se aplică atât pentru Restaurant, cât și pentru Hotel)

(1) Dreptul de utilizare

- a) Sub condiția achitării integrale a sumelor datorate, Expressoft acordă Clientului un drept neexclusiv, netransferabil și revocabil de utilizare a Soluțiilor Cloud, pe durata prevăzută în TCS.
- b) Cesionarea, sublicențierea, transmiterea sau punerea la dispoziție a Soluțiilor Cloud către terți, cu titlu gratuit sau oneros, este interzisă fără acordul prealabil scris al Expressoft.
- c) Clientul va informa Expressoft cu privire la cerințe interne (reglementare, infrastructură, conformitate tehnică); colaborarea pentru implementare se face doar în măsura fezabilității, în condiții agreeate prin Servicii EXE.

(2) Utilizare autorizată

Soluțiile Cloud pot fi utilizate exclusiv în scopurile prevăzute în Documentație și TCS, fiind interzisă utilizarea acestora în alte scopuri decât cele expres autorizate de Expressoft.

(3) Disponibilitate

- a) Expressoft nu răspunde pentru indisponibilități cauzate de (i) întreținere planificată, (ii) forță majoră, (iii) atacuri cibernetice, (iv) erori externe infrastructurii sale sau (v) orice alte cauze aflate în afara controlului și / sau neimputabile Expressoft.
- b) Clientul este responsabil pentru accesul neautorizat cauzat de gestionarea defectuoasă a credențialelor sau permisiunilor.
- c) Expressoft este exonerată de orice răspundere pentru incidente cauzate de breșe interne de securitate aflate în controlul Clientului.

(4) Infrastructura Clientului

Clientul va obține, pe cheltuiala proprie, toate autorizațiile, echipamentele și resursele tehnice necesare pentru utilizarea Soluțiilor Cloud. Expressoft nu răspunde pentru întârzieri/imposibilitatea prestării cauzate de lipsa infrastructurii corespunzătoare la Client.

(5) Limitări fiscale

Soluțiile Cloud oferite de Expressoft sunt destinate exclusiv gestionării operaționale (restaurant, hotel etc.) și nu sunt proiectate sau garantate pentru îndeplinirea obligațiilor fiscale ale Clientului (ex. arhivare fiscală, SAF-T, e-Factură). Clientul își asumă integral conformarea legală.

(6) Cerințe tehnice

- a) Clientul suportă toate costurile aferente echipamentelor, conexiunilor și planurilor de date necesare.
- b) Compatibilitatea cu aplicații /sisteme /echipamente terțe este responsabilitatea exclusivă a Clientului, inclusiv în ceea ce privește asigurarea colaborării terților furnizori, cu excepția cazurilor expres menționate în TCS.
- c) Anumite funcționalități pot implica servicii externe (ex: Google Maps, API-uri), pentru care Clientul trebuie să accepte și să respecte termenii furnizorilor respectivi.

(7) Upgrade-uri și mentenanță

Expressoft poate implementa periodic actualizări tehnice, patch-uri de securitate sau upgrade-uri ale Soluțiilor Cloud. Clientul se obligă să permită aceste actualizări. Refuzul expres sau comportamentul care face imposibilă implementarea actualizărilor poate conduce la

suspendarea sau limitarea accesului la Soluțiile Cloud și, în cazuri grave, la încetarea Pachetului Contractual.

(8) Depășirea limitelor contractate

În cazul în care Clientul utilizează Soluțiile Cloud peste limitele specificate (ex: utilizatori, spațiu stocare, sesiuni), acesta are obligația să achiziționeze resursele suplimentare. În lipsa achiziției, Expressoft poate factura automat costurile aferente conform tarifelor aplicabile. Neconformarea poate duce la suspendarea sau închiderea contului.

(9) Structura Soluțiilor Cloud

Soluțiile Cloud puse la dispoziția Clientului includ, în mod obișnuit, dreptul de utilizare a programelor software și a Bazei de date asociate, serviciile de găzduire („hosting”), precum și suport tehnic de bază. Detaliile tehnice, cantitative (inclusiv modulele software, numărul de utilizatori autorizați și resursele alocate), nivelurile de suport și eventualele componente suplimentare (de ex. POS în regim de închiriere, PMS, motor de rezervări online, integrări active etc.) sunt descrise în TCS aplicabil.

(10) Backup și retenția datelor

Expressoft efectuează copii de siguranță (backup) pentru datele Clientului stocate în cadrul Soluțiilor Cloud, cu o frecvență zilnică, păstrate pentru o perioadă de maximum 14 (paisprezece) zile calendaristice.

6.2. SOLUȚII CLOUD PENTRU RESTAURANT

(1) Obiect

Soluțiile Cloud pentru Restaurant includ aplicațiile Expressoft dedicate operării unităților HoReCa (ex. gestiunea vânzărilor, comenzilor și fluxurilor operaționale), livrate în model Software as a Service (SaaS), accesibile prin internet și descrise în TCS.

(2) Funcționalități principale

Soluțiile Cloud pentru Restaurant pot include, după caz, următoarele module:

- a) punct de vânzare (POS software),
- b) gestionarea comenzilor,
- c) bonuri fiscale și note de plată,
- d) gestiunea stocurilor și rețetelor,
- e) raportare operațională și financiară,
- f) integrare cu platforme de comenzi online sau aplicații de livrare.

Structura exactă a Soluțiilor Cloud pentru Restaurant este determinată în TCS, incluzând:

- a) modulele software contractate (ex. punct de vânzare, gestionarea comenzilor, raportare, stocuri),
- b) numărul de utilizatori autorizați și drepturile acestora,
- c) resursele tehnice asociate (spațiu de stocare, sesiuni active, integrări),
- d) eventualele echipamente POS furnizate în regim de închiriere,
- e) nivelul de suport tehnic asociat.

(3) Cerinte tehnice minime pentru iOS/Android

- a) iOS: minim versiunea iOS 9;
- b) Android: Versiune Min 5.0; RAM- Min 2GB ram; CPU - Min 2 Ghz.

6.2.1. POS în regim de închiriere

(1) Condiții

- a) POS-urile în regim de închiriere pot fi contractate **exclusiv** împreună cu Soluțiile Cloud pentru Restaurant, pe durata, în cantitățile și în condițiile comerciale stabilite în TCS.
- b) Acestea sunt condiționate de existența unui abonament activ. Încetarea, din orice motiv, a Soluțiilor Cloud pentru Restaurant atrage automat încetarea obligației de furnizare a POS-urilor în regim de închiriere și obligația Clientului de a le returna conform TCS.

(2) Livrare

- a) Echipamentele POS sunt puse la dispoziția Clientului în regim de închiriere, fără transferul dreptului de proprietate. Echipamentele POS se pot ridica de la sediul Expressoft Technology sau se pot livra Clientului prin curier. Livrarea echipamentelor POS se va face pe baza de proces verbal de recepție sau aviz de însoțire a mărfii. Taxele de transport pentru această primă livrare vor fi suportate de către Expressoft Technology. Predarea echipamentelor POS către transportator va reprezenta livrarea către Client și trecerea riscului la acesta.
- b) Clientul va verifica toate echipamentele POS la livrare și va informa în scris Expressoft cu privire la toate deteriorările, defectele, livrările neadecvate și cu lipsuri cantitative, fără întârziere, dar nu mai tarziu de 24 (douăzecișipatru) ore de la livrare, iar ulterior acestui termen echipamentele POS vor fi considerate acceptate irevocabil. Dacă livrarea se face prin proces verbal de recepție, echipamentele POS se consideră acceptate irevocabil de la data semnării acestuia de către Client.
- c) În cazul în care Clientul identifică ulterior un viciu ascuns, Clientul va notifica Expressoft în 24 (douăzecișipatru) de ore de la data la care va constata acest lucru.
- d) Expressoft Technology va livra Clientului echipamentele POS cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data stabilită pentru Activarea Contului Soluțiilor Cloud pentru Restaurant. Facturarea chiriei aferente POS-urilor în regim de închiriere începe de la data expedierii echipamentelor.

(3) Responsabilitatea asupra echipamentelor. Garanție integrală. Service.

- a) Pe întreaga durată a contractului de închiriere, Expressoft Technology garantează buna funcționare a echipamentelor POS puse la dispoziția Clientului, în condițiile utilizării acestora conform destinației lor, specificațiilor tehnice și instrucțiunilor de utilizare furnizate. Această garanție acoperă integral eventualele defecțiuni tehnice sau neconformități apărute din cauze ce nu sunt imputabile Clientului, cu excepțiile prevazute la litera c).
- b) În cazul apariției unei defecțiuni funcționale neimputabile Clientului, Expressoft va asigura, pe cheltuiala sa, remedierea defecțiunii sau, dacă este cazul, înlocuirea echipamentului defect cu un echipament funcțional echivalent, la sediul Expressoft, în cel mai scurt termen posibil, în cadrul programului de lucru: luni-vineri, între orele 08:30–17:00.
- c) Clientul are obligația de a notifica imediat orice disfuncționalitate apărută și de a colabora în mod rezonabil pentru remedierea situației. Expressoft nu răspunde pentru defecțiuni cauzate de utilizarea improprie, neglijență, intervenții neautorizate, deteriorări mecanice, condiții necorespunzătoare de alimentare cu energie electrică (inclusiv întreruperi de curent sau fluctuații de tensiune), ori folosirea în condiții neconforme cu specificațiile

echipamentelor or orice alta situatie care nu este culpa Expressoft. În astfel de cazuri, Clientul va suporta costurile de remediere, iar pentru fiecare incident de acest tip Expressoft va percepe o taxă fixă menționată în TCS, per incident, sumă ce acoperă evaluarea, reparația sau înlocuirea echipamentului afectat. Taxa este exigibilă la data emiterii facturii.

- d) În cazul în care Clientul va returna echipamente POS în baza dreptului de garanție, iar acele echipamente POS vor fi constatate a nu prezenta defecte și/sau deteriorări, Clientul va suporta costurile legate de pretinderea nejustificată a drepturilor de garanție. În cazul în care se pretinde că echipamentele POS returnate sunt defecte sau deteriorate, o descriere completă a naturii acestor defecțiuni și deteriorări, precum și data și circumstanțele descoperirii vor trebui să însoțească echipamentele POS returnate. ECHIPAMENTELE POS RETURNATE TREBUIE SĂ FIE ÎN AMBALAJELE ORIGINALE ALE PRODUCATORULUI, CU TOATE MATERIALELE DE AMBALARE, INCLUSIV TOATE MANUALELE DE UTILIZARE ȘI ACCESORIILE.
- e) Toate intervențiile de service, diagnosticare, reparație sau înlocuire a echipamentelor POS se vor efectua exclusiv de către Expressoft Technology sau de către personal autorizat de acesta. Orice intervenție neautorizată atrage pierderea garanției și asumarea integrală a răspunderii de către Client pentru prejudiciile cauzate. Orice reparație a echipamentelor POS se va efectua numai în baza expedierii/primirii echipamentului POS defect la sediul Expressoft Technology. Preluarea/expedierea echipamentului POS se va face în toate cazurile prin grija și pe costurile Clientului.
- f) Pe durata reparației, inclusiv pentru reparațiile pe baza garanției, Expressoft Technology va pune la dispoziția Clientului, gratuit, un echipament POS funcțional, cu instalarea bazei de date respective, echipament POS care se va returna la finalizarea reparației.
- g) Toate costurile legate de transportul, ambalarea și manipularea echipamentelor POS – inclusiv, dar fără a se limita la, transportul în scop de reparație, înlocuire, întreținere sau returnare – vor fi suportate integral de către Client, indiferent de cauza intervenției sau de natura defecțiunii (excepție făcând prima livrare a echipamentului POS, care este suportată de Expressoft Technology).

(4) Regimul / Utilizarea echipamentelor POS.

- a) Echipamentele POS vor fi utilizate cu diligența și grija unui bun proprietar, conform destinației și legislației, orice altă utilizare dând dreptul Expressoft Technology să rezilieze și să primească de la Client daunele-interese convenite pentru rezilierea din culpa acestuia, cumulativ cu orice alte remedii.
- b) Clientul nu are dreptul să dispună de echipamentele POS și nu are dreptul de a transfera către terți drepturi în legătură cu echipamentele POS. Clientul va ține evidența echipamentelor POS, acestea urmând a purta etichete cu numere de inventar și numele Expressoft Technology. Inventarul echipamentelor POS va include toate informațiile necesare pentru identificarea acestora, precum și starea acestora.
- c) Echipamentele POS vor fi utilizate numai în locațiile menționate în TCS. Schimbarea locației echipamentelor POS fără acordul prealabil scris al Expressoft Technology dă dreptul acestuia să rezilieze Pachetul Contractual din culpa Clientului, cu perceperea de daune-interese.

- d) La returnarea echipamentelor POS la încetarea relației contractuale, Clientul are obligația de a le restitui în stare de funcționare, cu uzura normală aferentă utilizării în scopul prevăzut, chiar și în cazurile în care acestea au fost deja înlocuite de Expressoft ca urmare a unei defecțiuni neimputabile. Clientul va restitui echipamentele POS în termen de 48 de ore de la încetarea Pachetului Contractual, indiferent de cauza de încetare, sub sancțiunea plății de penalități de 5% din valoarea echipamentelor POS nerestituite pe zi de întârziere, fără ca aceasta să aducă atingere altor remedii cumulative la dispoziția Expressoft Technology. Clientul nu are drept de gaj sau de retenție asupra echipamentelor POS.

6.3. SOLUȚII CLOUD PENTRU HOTEL

(1) Obiect

Soluțiile Cloud pentru Hotel sunt pachetul Cloud orientat unităților de cazare și pot include componente proprii Expressoft și/sau Soluții furnizate de Parteneri, conform OP. Serviciile de configurare/implementare/instruire se prestează separat, în cadrul Serviciilor EXE.

(2) Funcționalități principale

Soluțiile Cloud pentru Hotel pot include, după caz:

- a) administrarea operațiunilor hoteliere prin PMS (rezervări, camere, check-in/check-out, tarife),
- b) gestionarea rezervărilor directe prin motorul de rezervări online, integrat în site-ul hotelului,
- c) distribuția disponibilității și tarifelor către canalele de vânzare externe (OTA-uri) prin Channel Manager,
- d) automatizarea proceselor de recepție prin Scanner (scanare documente identitate și integrarea datelor în sistem),
- e) raportare operațională și financiară (rezervări, venituri, grad de ocupare, KPI-uri hoteliere),
- f) integrare cu alte sisteme (POS, ERP, contabilitate, aplicații externe).

Structura exactă (modulele incluse, integrările activate, resursele alocate) se stabilește prin TCS.

6.3.1. PMS (Property Management System)

(1) Funcționalități și limitări

Funcționalitățile/limitările efective sunt detaliate în TCS.

(2) Găzduirea bazei de date PMS

Expressoft poate furniza, ca parte a Soluțiilor Cloud pentru Hotel, serviciul de găzduire a bazei de date asociate aplicației PMS. Acest serviciu include spațiul de stocare, mentenanța, actualizările și măsurile de securitate necesare pentru funcționarea aplicației PMS. Condițiile tehnice și limita de resurse sunt stabilite prin TCS.

(3) Obligațiile Clientului

Clientul se obligă să utilizeze PMS exclusiv pentru administrarea unităților sale de cazare și să introducă în sistem doar date corecte și actualizate (rezervări, tarife și disponibilitate).

(4) Drepturi de utilizare

Drepturile de utilizare sunt condiționate de existența unui Pachet Contractual activ și nu pot fi cesionate, sublicențiate sau puse la dispoziția terților fără acordul scris al Expressoft.

(5) Suport tehnic

Expressoft asigură suport tehnic pe întreaga durată a Pachetului Contractual, în condițiile prevăzute în TCS, pentru utilizarea și funcționarea corectă a Soluțiilor Cloud (inclusiv PMS). Acest suport include asistență pentru diagnosticarea și remedierea defecțiunilor, intervenții tehnice de mentenanță și actualizări periodice. Serviciile de Configurare, Implementare și Instruire etc. se prestează separat, în cadrul Serviciilor EXE.

6.3.2. Motor de rezervări online (Booking Engine)

(1) Definiție

Modul software care permite gestionarea rezervărilor directe efectuate prin intermediul site-ului propriu al unității de cazare, integrat cu sistemul PMS și cu soluțiile de plată aferente.

(2) Condiții de utilizare

Clientul beneficiază de integrarea motorului de rezervări cu respectarea următoarelor condiții cu caracter obligatoriu, a căror nerespectare poate conduce la suspendarea sau restricționarea accesului la acest serviciu:

- a) asigură exclusivitatea motorului de rezervări pe site-ul propriu;
- b) menține o politică de prețuri unitară pe toate canalele (rate parity);
- c) afișează tarife egale sau inferioare celor listate pe OTA-uri;
- d) gestionează ofertele speciale direct în motor;
- e) onorează toate rezervările generate prin sistem.

(3) Furnizarea și durată

Furnizarea, utilizarea și încetarea serviciului de motor de rezervări sunt reglementate de Pachetul Contractual. Activarea serviciului se realizează conform dispozițiilor generale din prezentul TCG. Durata licenței este anuală, iar plata integrală în avans este o condiție pentru activarea completă. Data Activării comunicată de Expressoft marchează începutul Duratei Serviciilor aferente motorului de rezervări.

(4) Obligațiile Clientului

- a) are obligația de a menține un număr rezonabil de camere disponibile în motorul de rezervări și de a practica prețuri competitive.
- b) toate rezervările, notificările și detaliile de cazare sunt gestionate prin consola motorului de rezervări.
- c) datorează comisioane aferente rezervărilor procesate prin motorul de rezervări, calculate potrivit formulei și condițiilor prevăzute în TCS aplicabil.

(5) Configurare inițială

Clientul are obligația de a furniza toate datele necesare configurării inițiale a motorului de rezervări (Property Profile, camere, tarife, politici de rezervare). Întârzierea furnizării acestor date prelungește corespunzător termenul de implementare, fără a afecta Data Activării comunicată de Expressoft.

(6) Drepturi de utilizare

Drepturile de utilizare se acordă conform prevederilor generale privind licențierea software (art. 11.2 TCG), fiind valabile pe durata Pachetului Contractual. Redistribuirea sau sublicențierea este interzisă.

(7) Suport tehnic

Expressoft facilitează accesul la motorul de rezervări și asigură suport tehnic și operațional pentru utilizarea și funcționarea acestuia, precum și, dacă este inclus în TCS, sesiuni de instruire inițială.

(8) Limitări de răspundere

Expressoft nu este responsabilă pentru eventuale erori de configurare, neactualizări ale disponibilităților, tarife greșite sau situații de overbooking rezultate din setările realizate de Client ori din lipsa sincronizării cu alte canale de vânzare. Responsabilitatea privind acuratețea datelor afișate în motorul de rezervări și onorarea rezervărilor revine exclusiv Clientului. În cazul unor neconformități, la solicitarea Clientului, Expressoft va oferi asistență tehnică pentru remedierea situației, fără a putea fi ținută răspunzătoare pentru pierderile financiare rezultate.

6.3.3. Channel Manager

(1) Condiții de utilizare

Clientul beneficiază de integrarea serviciului Channel Manager cu respectarea următoarelor condiții:

- a) va utiliza Channel Managerul exclusiv pentru unitățile hoteliere gestionate de el, conform specificațiilor din Pachetul Contractual;
- b) este responsabil pentru corectitudinea informațiilor transmise prin sistem (disponibilitate, tarife, restricții etc.);
- c) actualizarea datelor în aplicație trebuie făcută în timp util, în special în cazul modificărilor semnificative (ex: modificare număr camere, tipuri de tarife etc.);
- d) interdicția utilizării aplicației în mod abuziv, de pe terminale nesecurizate sau prin încălcarea regulilor de acces și autentificare.

Nerespectarea acestor obligații poate determina suspendarea accesului la serviciu.

(2) Furnizare și durată

Furnizarea, utilizarea și încetarea serviciului sunt reglementate de Pachetul Contractual. Activarea serviciului se realizează conform dispozițiilor generale din prezentul TCG. Durata licenței este anuală, iar plata integrală în avans este o condiție pentru activarea completă. Data Activării comunicată de Expressoft marchează începutul Duratei Serviciilor aferente Channel Managerului.

(3) Obligațiile Clientului

- a) de a menține un număr activ de canale conectate,
- b) de a onora rezervările transmise prin sistem,
- c) de a verifica periodic statusul rezervărilor și al tarifelor pe extranet-urile OTA,
- d) să furnizeze toate datele necesare configurării inițiale a Channel Managerului (camere, tarife, politici de rezervare). Întârzierea furnizării acestor date prelungește termenul de implementare, fără a afecta Data Activării comunicată de Expressoft

(4) Limitări de răspundere

Orice deficiențe în actualizarea datelor care conduc la pierderi sau overbooking revin exclusiv Clientului.

(5) Drepturi de utilizare

Drepturile de utilizare se acordă conform prevederilor generale privind licențierea software (art. 11.2 TCG), fiind valabile pe durata Pachetului Contractual. Redistribuirea sau sublicențierea este interzisă.

(6) Suport tehnic

Expressoft asigură suportul tehnic și operațional pentru configurarea inițială, precum și pentru utilizarea și funcționarea acestuia pe durata licenței.

6.3.4. Scanner (soluții de scanare)

(1) Definiție

Scannerul este soluția tehnică (hardware și software) utilizată pentru automatizarea procesului de check-in prin scanarea documentelor de identitate și integrarea datelor în PMS. Soluția este livrată sub forma unui pachet care poate include: (i) furnizarea echipamentului hardware și licență software anuală pentru aplicația aferentă; (ii) serviciile de instalare și configurare; (iii) suport tehnic aferent, în condițiile prevăzute în TCS aplicabil.

(2) Conținutul serviciului

În funcție de configurația achiziționată, soluția de scanare poate include:

- a) livrarea echipamentului hardware (scannerul propriu-zis),
- b) instalarea și configurarea aplicației software asociate,
- c) instruire remote pentru utilizatori,
- d) actualizări periodice ale bazei de date cu documente internaționale valabile,
- e) licență de utilizare valabilă 12 luni,

(3) Licență și actualizări

- a) Licența software se acordă pentru o perioadă fixă de 12 luni și nu este transferabilă.
- b) La expirarea licenței, dreptul de utilizare și suport încetează automat, fără notificare suplimentară.
- c) Continuarea utilizării necesită reînnoirea anuală a abonamentului de licență și suport, achitat integral în avans.
- d) Actualizările bazei de date și ale aplicației se aplică doar pentru clienții cu licență activă.

(4) Livrare și garanție echipamente

- a) Echipamentele sunt livrate prin curier, iar instalarea soluției și suportul tehnic se acordă remote.
- b) Transferul riscului asupra echipamentului are loc la predarea către curier.
- c) Garanția echipamentelor este de 12 luni de la data livrării, conform Termenilor Suplimentari pentru Echipamente, și acoperă exclusiv defectele de fabricație.

(5) Reînnoirea licenței

- a) Cu 30 de zile înainte de expirarea licenței, Expressoft poate notifica Clientul privind opțiunea de reînnoire.
- b) Lipsa notificării nu afectează încetarea automată a dreptului de utilizare la finalul celor 12 luni. În lipsa reînnoirii, aplicația și serviciile de suport încetează de drept.

7. SERVICIILE EXE

(1) Obiect

Serviciile EXE reprezintă servicii profesionale prestate de Expressoft, distincte de Soluțiile Cloud, având ca scop configurarea, implementarea, instruirea, dezvoltarea sau mentenanța aferentă utilizării aplicațiilor și echipamentelor contractate de Client.

(2) Caracteristici generale

- a) Serviciile EXE au caracter complementar Soluțiilor Cloud și se prestează doar în măsura în care sunt achiziționate în baza TCS.

- b) Conținutul, durata și condițiile aplicabile fiecărui tip de Serviciu EXE sunt prevăzute în Pachetul Contractual relevant.
- c) Neachiziționarea Serviciilor EXE nu afectează dreptul Clientului de a utiliza Soluțiile Cloud, dar poate limita suportul sau eficiența implementării acestora.

7.1. Servicii de Configurare, Implementare și Instruire

(1) Obiect

Serviciile de Configurare, Implementare și Instruire sunt furnizate de Expressoft pentru punerea în funcțiune și utilizarea eficientă a Soluțiilor Cloud. Acestea constau, în mod unitar, în:

- a) configurarea inițială conform specificului operațional al Clientului,
- b) implementarea aplicațiilor contractate și integrarea lor cu infrastructura Clientului,
- c) instruirea personalului desemnat de Client pentru utilizarea aplicațiilor.

(2) Condiții de furnizare

- a) Serviciile se desfășoară în condițiile prevăzute în TCS și sunt facturate integral, așa cum au fost contractate de Client.
- b) Clientul trebuie să utilizeze sesiunile de instruire în termen de maximum 60 (șaizeci) de zile de la Data Activării Contului aferent Soluțiilor Cloud și/sau a Soluțiilor furnizate de Parteneri. În lipsa utilizării, dreptul de instruire expiră automat, fără rambursare sau reportare.
- c) Modificarea datei, orei sau locației stabilite pentru instruire/implementare se poate face doar cu notificare scrisă transmisă cu cel puțin 3 (trei) zile calendaristice înainte. În lipsa notificării, Expressoft poate percepe costuri suplimentare sau poate reprograma sesiunea în funcție de disponibilitate.

(3) Solicități suplimentare

Orice solicitare care depășește conținutul convenit inițial (ex. instruire suplimentare, reconfigurări sau reimplementări cauzate de factori interni Clientului) poate face obiectul unor costuri adiționale, agreate separat în baza Serviciilor EXE.

7.2. Servicii de Dezvoltare/Personalizare

(1) Obiect

Acestea reprezintă dezvoltări tehnice sau configurări specifice solicitate de Client și furnizate de Expressoft în baza TCS aferent fiecărui proiect.

(2) Condiții de furnizare

- a) Serviciile sunt realizate conform cerințelor funcționale transmise de Client și agreate prin Pachetul Contractual.
- b) Dreptul de utilizare asupra software-ului livrat este condiționat de acceptanța formală și de achitarea integrală a prețului.
- c) Clientul nu dobândește niciun drept asupra codului sursă, toate drepturile de proprietate intelectuală fiind deținute de Expressoft.
- d) Clientul are obligația de a furniza în timp util toate informațiile, resursele și infrastructura necesare pentru dezvoltare, asumându-și eventualele întârzieri rezultate din nerespectarea acestor obligații.

(3) Termene și garanții

Termenele de livrare, garanția și alte condiții specifice sunt stabilite în TCS aplicabile.

7.3. Serviciile de mentenanță a Echipamentelor

(1) Obiect

Serviciile de mentenanță a Echipamentelor constau în diagnosticarea și remedierea incidentelor/defecțiunilor apărute în exploatarea echipamentelor Clientului.

(2) Condiții de furnizare

Aceste servicii sunt furnizate doar în cazuri neanticipate, în condițiile și la prețurile prevăzute în TCS prin care sunt achiziționate de Client.

7.4. Programarea Serviciilor EXE

(1) Pentru facilitarea accesului la Serviciile EXE descrise în această secțiune, Expressoft pune la dispoziția Clienților o platformă dedicată, disponibilă la: <https://programari.expressoft.ro>

(2) Prin intermediul acestui portal de programări, Clienții pot vizualiza disponibilitatea echipelor tehnice sau a consultantilor și își pot programa direct sesiuni de configurare, instruire, implementare, intervenții de mentenanță sau alte servicii contractate, în funcție de specificul Pachetului Contractual.

(3) Utilizarea portalului este recomandată pentru o gestionare eficientă a relației contractuale, asigurând trasabilitatea solicitărilor și programărilor efectuate, precum și confirmarea automată a termenelor stabilite.

8. ECHIPAMENTELE

(1) Obiect

Echipamentele furnizate de Expressoft sunt livrate și utilizate în conformitate cu prezentul TCG și cu TCS aplicabil. Acestea pot include terminale POS, periferice, servere, echipamente de scanare sau alte dispozitive suport pentru Soluțiile Cloud și Serviciile EXE.

(2) Condiții de livrare și instalare

- a) Livrarea Echipamentelor se face conform art. 12 din prezentul TCG și în condițiile prevăzute în TCS.
- b) Anularea unei instalări de către Client implică reprogramarea în maximum 15 (cincisprezece) zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea Expressoft.

(3) Obligațiile Clientului

- a) Clientul va utiliza Echipamentele exclusiv în condițiile și scopurile recomandate de producător și/sau indicate de Expressoft.
- b) Clientul este responsabil pentru obținerea tuturor autorizațiilor legale și pentru asigurarea infrastructurii tehnice necesare utilizării Echipamentelor.
- c) Orice utilizare neconformă atrage răspunderea integrală a Clientului pentru consecințele generate.

(4) Limitări de răspundere

Expressoft nu este responsabilă pentru adaptarea Echipamentelor la reglementări legale apărute după data livrării. Clientul răspunde integral de utilizarea legală și conformă a Echipamentelor pe toată durata utilizării acestora.

9. SOLUȚII DE CONTABILITATE/ERP

9.1. Platphorma

(1) Definiție și regim juridic

Platphorma este o aplicație software destinată conformării fiscale (ex. e-Factura, SAF-T), dezvoltată și licențiată de un Partener al Expressoft. Aceasta este clasificată drept Soluție furnizată de Parteneri, astfel cum este definită în prezentul TCG. Utilizarea aplicației este guvernată de Termenii Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri, stabiliți de furnizorul acesteia, care prevalează în caz de conflict față de prevederile TCG/TCS.

(2) Rolul Expressoft

- a) Expressoft distribuie licența Platphorma către Client, în baza TCS.
- b) Expressoft furnizează **servicii de suport tehnic limitat** pentru utilizarea aplicației, în măsura prevăzută în Pachetul Contractual.
- c) Expressoft nu intervine asupra codului sursă sau arhitecturii aplicației, aceste responsabilități revenind exclusiv Partenerului.

(3) Suport tehnic oferit de Expressoft

Serviciile de suport constau, după caz, în:

- a) asistență pentru instalare și configurare inițială,
- b) activarea modulelor achiziționate prin Expressoft (ex. e-Factura, SAF-T),
- c) intervenții de remediere pentru disfuncționalități în limita controlului Expressoft.

(4) Limitări

Nu intră în suportul Expressoft:

- a) garanția funcționării generale a aplicației Platphorma,
- b) module achiziționate din alte surse,
- c) suport extins pentru infrastructura Clientului (ex. rețea, antivirus, firewall).

(5) Responsabilitatea Clientului

Clientul este responsabil pentru utilizarea corectă a aplicației, menținerea unui mediu tehnic adecvat și respectarea Termenilor Separați ai furnizorului Partener.

10. SUPORT TEHNIC

(1) Obiectul și domeniul de aplicare

Expressoft furnizează servicii de suport tehnic pentru Soluțiile Cloud, Echipamentele și, după caz, pentru anumite Soluții furnizate de Parteneri integrate în oferta Expressoft, în scopul diagnosticării și remedierii Incidentelor sau Defecțiunilor apărute în timpul utilizării acestora. Suportul se acordă în conformitate cu pachetul de suport tehnic selectat de Client, conform TCS.

(2) Condiții esențiale

I. Prestarea serviciilor este condiționată de:

- a) funcționarea aplicațiilor în versiuni suportate și în medii conforme cu cerințele Expressoft;
- b) respectarea obligațiilor de colaborare din partea Clientului (ex: furnizarea accesului și a datelor necesare conectării);
- c) deținerea de către Client a unui pachet de suport tehnic activ, valabil pentru toate licențele în cauză.

II. Reinstalările solicitate după implementare nu sunt incluse în suportul standard și se facturează separat.

(3) Variante de Suport Tehnic

I. Pachetul Standard

- a) Disponibil: Luni – Vineri, 08:30–17:00 (zile lucrătoare);
- b) Canale: ticketing, e-mail suport, telefon (pentru incidente P1);
- c) Răspuns: până la 8h (P1), 24–48h (P2–P4);
- d) Include: diagnosticare incidente, suport funcțional de bază;
- e) Excluce: suport extins, SLA garantat, consultanță avansată.

II. Pachetul Premium

- a) Disponibil: Luni – Vineri, 07:30 -23:30;
Sâmbătă, Duminică și sărbători legale, 08:30-23:30.
- b) Canale: ticketing, e-mail dedicat, telefon prioritar, canal direct;
- c) Include: intervenții urgente, revizii periodice, monitorizare;
- d) Opțional: manager tehnic de cont, sesiuni dedicate.

(4) Clasificarea Incidentelor

- P1 (critic): blocaj total, serviciile sunt complet nefuncționale;
- P2 (major): funcționalitate afectată semnificativ;
- P3 (minor): problemă punctiformă, impact redus;
- P4 (general): solicitări de informații, întrebări uzuale.

(5) Activități excluse din Serviciile standard

Serviciile de Suport Tehnic nu includ:

- a) deplasări la locația Clientului (cu excepții contractuale);
- b) reinstalarea programelor sau bazelor de date;
- c) lucrări asupra infrastructurii fizice;
- d) instruirea personalului (dacă nu e prevăzută expres);
- e) intervenții asupra aplicațiilor/echipamentelor terțe;
- f) incidente din utilizarea defectuoasă a echipamentelor;
- g) erori din necunoașterea aplicației;
- h) daune din malware, viruși, atacuri externe;
- i) defecte hardware externe sau nereparate;
- j) greșeli de operare;
- k) incompatibilități software/hardware nesuportate;
- l) utilizarea portalului de programări disponibil la <https://programari.expressoft.ro>, care este destinat exclusiv programării serviciilor suplimentare contracost și nu face parte din canalele standard de suport tehnic

(6) Condiții de eligibilitate a solicitărilor

- I. Se aplică doar Incidentelor reproductibile, apărute în versiuni actualizate ale aplicațiilor software livrate de Expressoft.
- II. Este necesar ca:
 - a) infrastructura hardware să fie compatibilă;
 - b) cerințele tehnice să fie respectate;
 - c) utilizarea să fie conform destinației produsului.
- III. Modificările esențiale ale infrastructurii trebuie notificate în prealabil.

(7) Interoperabilitate echipamente/aplicații terțe

Expressoft nu garantează suportul dacă echipamentele sau aplicațiile terțe sunt nefuncționale sau incompatibile cu cerințele sistemului.

(8) Suport tehnic – intervenții on-site și remote

I. On-site

- a) Intervențiile la sediu sunt excepționale și tarificate distinct;
- b) Clientul trebuie să ofere acces complet și imediat la sistem;
- c) Fișa de intervenție va fi semnată la final;
- d) Accesul întârziat >15 min se taxează cu o oră de intervenție.

II. Remote

- a) Clientul furnizează toate datele necesare conectării;
- b) Inițiază conexiunea;
- c) Suportă costurile de comunicație;
- d) Expressoft reia intervenția după întreruperi de rețea.

III. Infrastructură

- a) Clientul achiziționează și menține echipamentele necesare;
- b) Este responsabil pentru resursele minime și cerințele tehnice;
- c) Răspunde pentru protecția propriilor date în cadrul intervențiilor remote.

(9) Actualizări și upgrade-uri

Expressoft furnizează periodic update-uri și upgrade-uri, conform politicilor sale. Costurile de adaptare a infrastructurii sunt în sarcina Clientului.

(10) SLA – Niveluri de servicii

Nivelurile de prioritate sunt stabilite de Expressoft, în funcție de impactul incidentelor asupra Serviciilor contractate și a activității Clientului.

Clasificarea Incidentelor și Timpuri de Răspuns

Prioritate	Descriere	Timp r spuns Standard	Timp r spuns Premium
P1	Incident critic – serviciu complet indisponibil	pân la 8h	sub 2h
P2	Incident major – func ionalitate sever afectat	24-48h	sub 8h
P3	Incident minor – problem punctual , impact redus	24-48h	sub 24h
P4	Solicit ri generale – informa ii, întreb ri uzuale	24-48h	sub 48h

Notă: Nivelurile de servicii SLA se aplică în mod exclusiv Serviciilor Cloud furnizate de Expressoft. Uptime-ul lunar și disponibilitatea garantată pot fi incluse în Termenii Suplimentari, dacă este cazul.

(11) Reinstalări

Solicitările de reinstalare după implementare se facturează separat. Prestarea este condiționată de existența unei copii de siguranță furnizate de Client.

(12) Intervenții tarificate suplimentar

Intervențiile ce derivă din cauzele excluse se vor presta doar cu acordul Clientului și se facturează conform Listei de Prețuri aplicabile.

(13) Disclaimer – Backup și alte servicii conexe

Serviciile de Suport Tehnic sunt diferite de și nu includ servicii autonome precum backup-ul. Realizarea, păstrarea sau gestionarea copiilor de siguranță (backup) ale datelor sau aplicațiilor Clientului nu fac obiectul Suportului Tehnic. Backup-ul este un serviciu distinct, care se poate achiziționa separat, în condițiile prevăzute în Termenii și Condițiile Speciale (TCS) sau prin acorduri suplimentare. Clientul este în totalitate responsabil pentru:

- a) existența, integritatea și actualizarea copiilor de siguranță;
- b) restaurarea acestora în cazul pierderii datelor, în lipsa unui serviciu de backup activat cu Expressoft.

(14) Clarificări – Ce nu înseamnă Suportul Tehnic

Pentru evitarea confuziilor, Suportul Tehnic nu include:

- a) Trainingul personalului (acesta se achiziționează separat, ca Serviciu de Instruire);
- b) Deplasări la locație (doar dacă sunt expres convenite contractual);
- c) Resetarea/diagnosticarea sistemului de operare sau a PC-ului;
- d) Servicii de asistență IT generală care nu vizează Serviciile și/sau Produsele furnizate de Expressoft;
- e) Intervenții cauzate de defecțiuni hardware sau fluctuații de curent (care nu țin de controlul aplicațiilor software furnizate);
- f) Recuperarea datelor șterse accidental sau pierdute de Client.

11. PROPRIETATE INTELECTUALĂ. LICENȚE SOFTWARE. UTILIZAREA APLICAȚIILOR ȘI A DATELOR

11.1. Drepturi de proprietate intelectuală

(1) Toate Soluțiile Cloud, aplicațiile software furnizate de Expressoft, precum și Soluțiile furnizate de Parteneri, sunt protejate prin drepturi de proprietate intelectuală. Aceste drepturi aparțin Expressoft sau partenerilor săi contractuali, după caz.

(2) În ceea ce privește utilizarea aplicațiilor software, a Documentației și a altor materiale asociate, în caz de conflict între prezentul TCG și Termenii Suplimentari/Termenii Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri, prevalează aceștia din urmă. TCG stabilește cadrul general, fără a extinde sau modifica drepturile de utilizare acordate prin licențe.

(3) Denumirile, siglele, pictogramele și alte semne distinctive ale Expressoft constituie mărci și elemente de proprietate intelectuală protejate și nu pot fi utilizate fără consimțământul prealabil scris al acesteia.

(4) Clientul nu dobândește niciun drept asupra codului sursă al aplicațiilor sau asupra altor elemente protejate de proprietate intelectuală. Este strict interzisă, fără acordul scris al Expressoft:

- a) copierea, modificarea, decompilarea, traducerea, analizarea prin tehnici de inginerie inversă (reverse engineering) sau orice altă acțiune de natură să conducă la dezvăluirea codului sursă ori a structurii aplicațiilor;
- b) redistribuirea, sublicențierea sau transferul către terți al licențelor acordate;

- c) utilizarea aplicațiilor în alte scopuri decât cele prevăzute în Pachetul Contractual și Documentație

11.2. Drepturi și obligații legate de Licențele software

(1) Utilizarea oricărei aplicații software furnizate prin intermediul Expressoft (inclusiv Soluțiile Cloud și, după caz, Soluțiile furnizate de Parteneri) implică acceptarea termenilor de licențiere aplicabili:

- a) pentru Soluțiile Cloud Expressoft – Acordul de licență Expressoft disponibil public la adresa <https://expressoft.ro/termeni-si-conditii> , dacă nu există un acord de licență separat;
- b) pentru Soluțiile furnizate de Parteneri – Termenii Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri, comunicați de furnizorul respectiv, care prevalează în caz de conflict față de TCG/TCS.

(2) Licențele acordate sunt:

- a) valabile exclusiv în România (dacă nu se prevede altfel în TCS/Termenii Separați),
- b) neexclusive și netransferabile,
- c) destinate exclusiv uzului intern al Clientului, conform scopului declarat și versiunii configurate/livrate.

(3) Durata licențelor software este stabilită prin Pachetul Contractual aplicabil (TCS) sau prin Termenii Separați ai furnizorilor Parteneri. La încetarea contractului, drepturile de utilizare încetează deplin drept, cu excepția celor menținute expres în vigoare.

(4) Expressoft are dreptul de a suspenda sau revoca licențele acordate, în întregime sau parțial, în caz de încălcare a obligațiilor contractuale de către Client.

(5) În cazul în care Clientul nu achită integral prețul aferent Serviciilor de Dezvoltare/Personalizare sau licențierii/dreptului de utilizare a Soluțiilor furnizate de Parteneri instalate local, dreptul său de utilizare încetează de drept, fără notificare prealabilă. Clientul are obligația de a înceta imediat orice utilizare și, după caz, de a dezinstala aplicațiile instalate local.

(6) Orice licență / drept de utilizare acordat Clientului este limitată în timp (pe durata Pachetului Contractual sau a Termenilor Separați, după caz). La încetarea Pachetului Contractual sau a Termenilor Separați, dreptul de utilizare încetează automat, iar accesul la Soluțiile Cloud și/sau la Soluțiile furnizate de Parteneri este întrerupt. Este interzisă orice redistribuire, sublicențiere, transfer sau modificare neautorizată, indiferent de modalitatea de furnizare (Cloud, local, embedded).

11.3. Interdicții privind utilizarea Programelor Expressoft și a Soluțiilor furnizate de Parteneri

(1) Clientul nu va elimina, modifica sau ascunde marcaje privind drepturile de autor, notificări legale sau alte mențiuni de proprietate intelectuală incluse în aplicații, servicii sau Documentație.

(2) Clientul nu poate permite accesul terților la Soluțiile Cloud, la Soluțiile furnizate de Parteneri sau la datele aferente, cu excepția cazurilor permise expres prin Pachetul Contractual sau prin Termenii Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri.

(3) Este interzisă publicarea sau distribuirea de teste de performanță, benchmark-uri, analize comparative sau rezultate obținute prin utilizarea Soluțiilor Cloud sau a Soluțiilor furnizate de Parteneri, fără acordul prealabil scris al Expressoft.

(4) Clientul nu poate desfășura teste de securitate (inclusiv scanări de vulnerabilități, audituri, testări de penetrare) asupra infrastructurii Expressoft sau a Soluțiilor Cloud, fără autorizația scrisă și prealabilă a Expressoft.

(5) Redistribuirea, cesionarea, sublicențierea, externalizarea sau exploatarea comercială a Soluțiilor Cloud ori a Soluțiilor furnizate de Parteneri sunt interzise, cu excepția cazului în care există o permisiune expresă și scrisă a Expressoft.

11.4. Licență asupra Datelor Clientului și Drepturi de Excludere

(1) În scopul exclusiv al furnizării Serviciilor contractate, Clientul acordă Expressoft un drept de utilizare neexclusiv, limitat, irevocabil și gratuit asupra tuturor datelor și întregului Conținut necesar prestării Serviciilor.

(2) Orice prelucrare suplimentară a datelor – precum anonimizare, agregare sau generare de statistici – se va face doar cu consimțământul expres și scris al Clientului, valabil pentru fiecare categorie de date, serviciu sau scop determinat.

(3) Clientul are dreptul de a exclude, în mod punctual, anumite baze de date sau categorii de conținut de la orice astfel de prelucrare suplimentară. Notificarea scrisă de excludere este obligatorie pentru Expressoft, care va implementa măsurile tehnice necesare pentru segregarea datelor excluse.

(4) Expressoft garantează că datele excluse de la prelucrare suplimentară nu vor fi utilizate pentru scopuri statistice, comerciale sau de analiză și nu vor fi parte din nicio formă de agregare cu datele altor clienți.

(5) În lipsa unui acord expres conform alin. (2), Expressoft nu va utiliza, distribui sau comercializa datele Clientului în nicio formă anonimată, agregată sau derivată.

11.5. Garanția Clientului privind Conținutul

(1) Clientul garantează că deține toate drepturile, licențele, consimțămintele și autorizațiile necesare pentru utilizarea, stocarea și partajarea oricărui Conținut sau Date proprii furnizate în cadrul utilizării Soluțiilor Cloud.

(2) Clientul se obligă să despăgubească integral Expressoft pentru orice prejudicii, costuri, penalități sau daune apărute ca urmare a unei reclamații ori acțiuni formulate de un terț privind o presupusă încălcare a drepturilor de proprietate intelectuală asupra respectivului Conținut.

(3) În astfel de situații, Expressoft are dreptul de a suspenda accesul la Conținutul reclamat, notificând Clientul, până la clarificarea statutului juridic al acestuia.

12. LIVRAREA SERVICIILOR ȘI PRODUSELOR

(1) Soluții Cloud

Livrarea Soluțiilor Cloud se consideră efectuată la Data Activării Contului Clientului.

(2) Servicii EXE

Livrarea Serviciilor EXE se consideră efectuată la momentul prestării, conform TCS.

(3) Soluții furnizate de Parteneri

Pentru Soluțiile furnizate de Parteneri integrate în oferta Expressoft ca Soluții Cloud, livrarea se consideră efectuată la Data Activării, conform dispozițiilor alin. (1). Pentru Soluțiile furnizate de Parteneri instalate local, livrarea se consideră efectuată la momentul punerii la dispoziție a

licenței / dreptului de utilizare sau al instalării efective pe echipamentele Clientului, conform TCS aplicabil și instrucțiunilor furnizorului respectiv.

(4) Echipamente Închiriate (ex. POS)

Pentru Echipamentele Închiriate, livrarea se consideră efectuată la data predării echipamentelor către Client sau către transportator, după caz.

(5) Echipamente achiziționate

a) Pentru echipamentele vândute, livrarea se consideră efectuată la data predării către Client sau către transportator, după caz, cu transferul riscului la Client la momentul predării.

b) Expressoft va depune toate diligențele rezonabile pentru respectarea termenelor de livrare; transmiterea către transportator constituie livrare valabilă. Clientul trebuie să inspecteze Echipamentele în cel mult 48 (patruzeci și opt) de ore de la livrare și să notifice eventuale neconformități; în lipsa notificării, acceptarea se consideră irevocabilă.

c) Dreptul de proprietate asupra Echipamentelor achiziționate se transferă Clientului doar după achitarea integrală a prețului.

13. ACTIVAREA SOLUȚIILOR

13.1. Activarea Soluțiilor

(1) Data Activării Contului reprezintă momentul de început al activării Soluțiilor Cloud și/sau a Soluțiilor furnizate de Parteneri, precum și al curgerii obligațiilor de plată, indiferent dacă acestea sunt utilizate efectiv de către Client și indiferent dacă implementarea a fost finalizată.

(2) Data Activării fiecărei Soluții este prevăzută în TCS aplicabil.

14. ÎNCETAREA PACHETULUI CONTRACTUAL

14.1. Cazuri generale de încetare

Încetarea Pachetului Contractual se poate realiza în cazurile prevăzute în prezentul articol, precum și în condițiile specifice menționate în TCS aplicabil. În toate situațiile, încetarea produce efecte fără a aduce atingere obligațiilor deja scadente până la data încetării.

14.2. Cazuri de încetare

Încetarea poate interveni, fără a se limita la, în următoarele situații:

- a) la termen, prin ajungerea la finalul Duratei Contractuale și neexercitarea opțiunii de Prelungire Provizorie conform art. 3 alin. (2);
- b) prin neîndeplinirea de către Client a condițiilor prevăzute la art. 3 alin. (2), inclusiv neplata în avans a prețului lunar aferent Prelungirii Provizorii;
- c) prin denunțare unilaterală de către Expressoft, în condițiile prevăzute la art. 3 alin. (2) lit. d), în cazul Prelungirii Provizorii.
- d) prin acordul scris al Părților;
- e) în caz de faliment al uneia dintre Părți;
- f) în caz de cesiune neautorizată a Pachetului Contractual;
- g) în caz de forță majoră care durează mai mult de 60 de zile calendaristice;
- h) în caz de utilizare neautorizată a Serviciilor și/sau a Produselor;
- i) prin reziliere, în condițiile prevăzute de prezentul document și TCS aplicabil.

14.3. Denunțarea Soluțiilor Cloud

- a) **PE DURATA STABILITĂ ÎN TCS, SOLUȚIILE CLOUD SAU SOLUȚIILE FURNIZATE DE PARTENERI NU POT FI DENUNȚATE UNILATERAL DE CĂTRE CLIENT. ORICE ÎNCETARE ANTICIPATĂ SE SUPUNE PREVEDERILOR PRIVIND REZILIEREA PENTRU CULPĂ CLIENTULUI, CONFORM TCG ȘI TCS APLICABIL.**
- b) LA EXPIRAREA DURATEI PREVĂZUTE ÎN TCS, SOLUȚIILE CLOUD ÎNCETEAZĂ AUTOMAT, FĂRĂ NICIO NOTIFICARE SUPLIMENTARĂ, DACĂ CLIENTUL NU ACHITĂ ÎN AVANS VALOAREA LUNII URMĂTOARE CONFORM ART.3 ALIN (2) DIN PREZENTUL DOCUMENT.
- c) **CU TITLU DE EXCEPȚIE**, DACĂ CLIENTUL CONTINUĂ SĂ UTILIZEZE SOLUȚIILE CLOUD DUPĂ EXPIRAREA DURATEI INIȚIALE, FĂRĂ SEMNAREA UNUI NOU PACHET CONTRACTUAL, DAR ACHITÂND ÎN AVANS VALOAREA LUNARĂ AFERENTĂ, RELAȚIA CONTRACTUALĂ SE CONSIDERĂ PRELUNGITĂ PROVIZORIU PENTRU O DURATĂ DE PÂNĂ LA 12 (DOUĂSPREZECE) LUNI, ÎN CONDIȚIILE PREVĂZUTE LA ART. 3 ALIN. (2) DIN PREZENTUL DOCUMENT.
- d) **ÎN CADRUL PERIOADEI DE PRELUNGIRE PROVIZORIE**, ORICE ACȚIUNE SAU INAȚIUNE CARE FACE IMPOSIBILĂ PLATA LUNARĂ ÎN AVANS (INCLUSIV, DAR FĂRĂ A SE LIMITA LA: DEZÎNROLAREA CARDULUI BANCAR INTRODUS ÎN PLATFORMĂ, REFUZUL DEBITĂRII AUTOMATE, LIPSA FONDURILOR DISPONIBILE LA MOMENTUL DEBITĂRII) VA FI CONSIDERATĂ, PRIN ECHIVALENȚĂ, **O FORMĂ DE DENUNȚARE UNILATERALĂ A RELAȚIEI CONTRACTUALE DE CĂTRE CLIENT**, CU EFECT IMEDIAT. **ÎN ACEST CAZ, RELAȚIA CONTRACTUALĂ SE CONSIDERĂ ÎNCETATĂ DE PLIN DREPT LA DATA EȘUĂRII PLĂȚII**, FĂRĂ NOTIFICARE PREALABILĂ ȘI FĂRĂ INTERVENȚIA INSTANȚEI. EXPRESSOFT ARE DREPTUL SĂ SUSPENDE IMEDIAT FURNIZAREA SOLUȚIILOR CLOUD ȘI SĂ RESTRIȚIONEZE ACCESUL CLIENTULUI LA CONTUL SĂU ȘI LA CONȚINUTUL ASOCIAT. ÎNCETAREA CONTRACTULUI ÎN ACESTE CONDIȚII NU EXONEREAZĂ CLIENTUL DE OBLIGAȚIA DE A ACHITA ORICE SUMĂ DATORATĂ PÂNĂ LA DATA ÎNCETĂRII, INCLUSIV PENALITĂȚILE AFERENTE, DACĂ ESTE CAZUL. EXPRESSOFT ÎȘI REZERVĂ DREPTUL DE A RECUPERA PE ORICE CALE LEGALĂ ACESTE SUME SAU ORICE ALTE PREJUDICII.

14.4. Contraprestația și răspunderea Clientului în caz de denunțare anticipată a Soluțiilor Cloud

(1) ÎN CAZUL ÎN CARE CLIENTUL DENUNȚĂ UNILATERAL PACHETUL CONTRACTUAL AFERENT SOLUȚIILOR CLOUD SAU SOLUȚIILOR FURNIZATE DE PARTENERI ÎNAINTE DE EXPIRAREA DURATEI CONTRACTUALE INITIALE DE 12 SAU 24 LUNI PREVĂZUTE, ORI ÎN SITUAȚIA REZILIERII ANTICIPATE A ACESTUIA DIN CULPA CLIENTULUI, ACESTA DATOREAZĂ EXPRESSOFT, CU TITLU DE DESPĂGUBIRE ȘI CONTRAPRESTAȚIE, O SUMĂ ECHIVALENTĂ CU VALOAREA TOTALĂ A ABONAMENTULUI CONTRACTAT PENTRU PERIOADA RĂMASĂ PÂNĂ LA EXPIRAREA DURATEI CONVENITE. Această valoare se determină prin înmulțirea tarifului lunar convenit cu numărul de luni rămase din durata contractuală stabilită în TCS. Plata acestei sume nu exclude dreptul Expressoft de a solicita daune suplimentare în temeiul TCG și TCS, în măsura în care prejudiciul efectiv suferit depășește valoarea menționată.

(2) **Prin excepție**, în cazul perioadei de Prelungire Provizorie a Pachetului Contractual, astfel cum este reglementată la art. 3 alin. (2) din TCG, această obligație de despăgubire nu este aplicabilă. Pentru această perioadă, relația contractuală este lunară, iar obligațiile Clientului sunt limitate la plata lunară în avans. Încetarea relației prin neplată sau retragerea cardului nu atrage obligații compensatorii suplimentare.

14.5. Contraprestația și răspunderea Clientului în caz de încetare anticipată a Serviciilor EXE

În cazul rezilierii sau încetării anticipate a unui TCS aferent Serviciilor EXE, din inițiativa Clientului, acesta datorează Expressoft contravaloarea integrală a serviciilor angajate, precum și costurile angajate în mod ferm de Expressoft în vederea executării contractului (ex. rezervarea resurselor, cheltuieli logistice sau de deplasare). Facturile emise până la data încetării rămân scadente integral.

14.6. Transferul și ștergerea datelor la încetarea Serviciilor Cloud

- a) La încetarea Soluțiilor Cloud, indiferent de motiv, Clientul își pierde imediat dreptul de acces și utilizare a acestora, precum și a Soluțiilor furnizate de Parteneri integrate.
- b) Licențele acordate Clientului pentru utilizarea aplicațiilor Expressoft și a Soluțiilor furnizate de Parteneri asociate încetează de drept, fără alte formalități.
- c) Expressoft va proceda la ștergerea Datelor și Conținutului Clientului stocat în cadrul Soluțiilor Cloud, sau, după caz, la disocierea acestora de identitatea Clientului și de contul Expressoft, cu excepția situațiilor în care legea impune păstrarea sau transferul acestora către Client ori către o terță parte desemnată de acesta.
- d) Clientul recunoaște că încetarea Soluțiilor Cloud poate conduce la pierderea definitivă a Datelor și Conținutului aferent și are obligația de a efectua, pe propria răspundere, copii de siguranță regulate.

14.7. Obligațiile de plată și despăgubire la încetare

FĂRĂ A ADUCE ATINGERE DISPOZIȚIILOR DIN TCS (ART. 6.1), ÎN CAZUL ÎN CARE ÎNCETAREA, DENUNTAREA SAU REZILIEREA UNUI PACHET CONTRACTUAL INTERVINE DIN CULPA CLIENTULUI, ACESTA DATOREAZĂ EXPRESSOFT, CU TITLU DE DESPĂGUBIRE ȘI CONTRAPRESTAȚIE, SUMELE AFERENTE PERIOADEI RĂMASE PÂNĂ LA EXPIRAREA DURATEI CONTRACTUALE, CONFORM ART. 14 ALIN. (4) DIN TCG ȘI PREVEDERILOR TCS APLICABILE, respectiv o sumă echivalentă cu valoarea totală a Soluțiilor și/sau Serviciilor contractate pentru perioada rămasă până la expirarea duratei convenite. Această valoare se determină prin înmulțirea tarifului lunar convenit cu numărul de luni rămase din durata contractuală stabilită în TCS. Plata acestei sume nu exclude dreptul Expressoft de a solicita daune suplimentare în temeiul TCG și TCS, în măsura în care prejudiciul efectiv suferit depășește valoarea menționată. **Prin excepție**, în cazul încetării perioadei de Prelungire Provizorie a Pachetului Contractual reglementată la art. 3 alin. (2), ca urmare a neefectuării plății lunare în avans sau a imposibilității debitării cardului, Clientul datorează exclusiv contravaloarea serviciilor aferente lunilor deja activate (achitate sau neachitate), fără a mai datora sumele aferente lunilor rămase din perioada de prelungire.

14.8. Clauze care supraviețuiesc încetării

LA ÎNCETAREA SAU EXPIRAREA PACHETULUI CONTRACTUAL, VOR CONTINUA SĂ PRODUCĂ EFECTE ACELE DISPOZIȚII CARE, PRIN NATURA ȘI FINALITATEA LOR, SUNT DESTINATE SĂ SUPRAVIEȚUIASCĂ RAPORTURILOR CONTRACTUALE, inclusiv, dar fără a se limita la: obligațiile de confidențialitate, drepturile de proprietate intelectuală, limitarea răspunderii, obligațiile de despăgubire, dispozițiile privind plățile restante, precum și prevederile referitoare la legea aplicabilă și soluționarea litigiilor.

15. CONFIDENȚIALITATEA

(1) Noțiunea de Informații Confidențiale

În virtutea prezentului TCG și a TCS-ului aplicabil, Părțile pot avea acces la informații confidențiale reciproc („Informații Confidențiale”). Fiecare Parte se angajează să dezvăluie numai acele informații strict necesare pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.

Informațiile Confidențiale includ, fără a se limita la:

- a) termenii și condițiile comerciale (inclusiv prețurile) prevăzute în TCS,
- b) toate informațiile identificate în mod clar ca fiind confidențiale la momentul divulgării.

Nu sunt considerate Informații Confidențiale acele informații care:

- a) fac parte din domeniul public sau devin publice fără actul sau omisiunea Părții destinatară;
- b) se aflau în posesia legală a Părții destinatară înainte de divulgare și nu au fost obținute direct sau indirect de la Partea divulgatoare;
- c) sunt divulgate în mod legal Părții destinatară de către o terță parte, fără restricții de confidențialitate;
- d) sunt dezvoltate independent de către Partea destinatară, fără a folosi sau face referire la Informațiile Confidențiale ale Părții divulgatoare.

(2) Obligațiile de confidențialitate

Părțile se angajează să nu divulge Informațiile Confidențiale ale celeilalte Părți către terți, pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la data divulgării, cu excepția cazurilor permise mai jos. Fiecare Parte poate divulga Informații Confidențiale numai către angajații, agenții sau subcontractanții săi care au nevoie de acces la aceste informații pentru executarea obligațiilor contractuale și care sunt obligați prin contract să le protejeze împotriva divulgării neautorizate într-un mod cel puțin la fel de protector ca cel prevăzut în prezentul TCG. Expressoft va proteja confidențialitatea Conținutului Clientului în conformitate cu politicile sale interne, aplicabile Serviciilor Cloud furnizate Clientului. Datele cu caracter personal ale Clientului vor fi tratate separat, în conformitate cu dispozițiile Capitolului 16 – Protecția Datelor.

16. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

16.1. Politica de confidențialitate

(1) În prestarea Soluțiilor Cloud, Expressoft respectă Politica sa de confidențialitate, disponibilă la <https://expressoft.ro/politica-de-confidentialitate>, care face parte integrantă din prezentul TCG prin referință. Politica de confidențialitate poate fi actualizată de către Expressoft; cu toate acestea, modificările nu vor reduce nivelul de protecție acordat Datelor cu caracter personal ale Clientului pe durata Pachetului Contractual.

(2) Politica de confidențialitate include Nota de informare, care descrie tipurile de date colectate de la Client și de la dispozitivele acestuia, modul de utilizare a Datelor Clientului și temeiurile legale pentru prelucrare. Nota de informare detaliază, de asemenea, modul în care Expressoft procesează Conținutul Clientului (ex. comunicările transmise prin Serviciile Cloud, fișiere, documente, imagini, fluxuri live sau alte materiale încărcate/stocate/transmise de Client).

(3) Atunci când prelucrarea se bazează pe consimțământ, acceptarea prezentului TCG constituie acordul Clientului pentru colectarea, utilizarea și divulgarea Datelor și Conținutului propriu, conform Notei de informare. În cazurile în care legea impune, Expressoft va furniza o notificare separată și va solicita consimțământul expres al Clientului.

16.2. Acordul de prelucrare a datelor (DPA)

(1) În ceea ce privește Serviciile Cloud, Clientul acceptă Acordul de prelucrare a datelor Expressoft („DPA”), care face parte integrantă din prezentul TCG prin referință.

(2) Conform DPA, Expressoft acționează în calitate de împuternicit/procesator și va prelucra datele cu caracter personal ale Clientului numai în baza instrucțiunilor acestuia și în limitele prevăzute de TCS și de DPA.

(3) Clientul, în calitate de operator de date, este responsabil pentru respectarea obligațiilor legale care îi revin, inclusiv furnizarea notificărilor și obținerea consimțămintelor necesare pentru colectarea, utilizarea, prelucrarea, transferul și divulgarea datelor personale prin intermediul Soluțiilor Cloud și al celorlalte Servicii care implică prelucrarea unor astfel de date.

16.3. Măsurile tehnice și organizatorice

(1) Expressoft aplică măsuri administrative, tehnice și organizatorice rezonabile pentru a proteja Conținutul și Datele Clientului, așa cum sunt descrise în Specificațiile Serviciului aferent fiecărui TCS.

(2) Clientul rămâne responsabil pentru Conținutul introdus, stocat sau procesat prin intermediul Soluțiilor Cloud ori al altor Servicii care implică prelucrarea de date, în măsura în care acesta controlează mediul sau accesul la respectivele soluții, inclusiv pentru eventualele vulnerabilități de securitate generate de acesta (ex. viruși, troieni, „worms” sau alte rutine de programare malițioase), precum și pentru consecințele unor astfel de vulnerabilități asupra funcționalității sistemelor sau asupra securității datelor.

17. GARANȚII ȘI REMEDII

17.1. Garanția generală a serviciilor

(1) Expressoft garantează că Serviciile (inclusiv Soluțiile Cloud și Serviciile EXE) vor fi prestate cu diligența profesională obișnuită și în conformitate cu Specificațiile și condițiile din TCS aplicabil.

(2) Clientul are obligația de a notifica în scris Expressoft orice neconformitate cu Specificațiile în termen de maximum 90 (nouăzeci) de zile calendaristice de la furnizare sau de la apariția acesteia, oferind detalii suficiente pentru remediere.

(3) Singurul remediu al Clientului și întreaga răspundere a Expressoft în baza acestei garanții se limitează la remedierea deficiențelor într-un termen rezonabil de la notificare.

17.2. Limitările garanției pentru Soluțiile Cloud

(1) Expressoft nu garantează că:

- a) Soluțiile Cloud vor fi complet lipsite de erori sau neîntrerupte, ori că toate erorile vor fi corectate;
- b) Soluțiile Cloud vor funcționa în combinație cu Conținutul și aplicațiile Clientului ori cu sisteme/servicii externe care nu sunt furnizate de Expressoft;
- c) Soluțiile Cloud vor răspunde tuturor cerințelor sau așteptărilor Clientului.

(2) Expressoft nu răspunde pentru întâzieri sau deficiențe cauzate de infrastructura publică de comunicații (inclusiv internet) sau de factori aflați în afara controlului său.

(3) Expressoft nu este responsabilă pentru performanța, funcționalitatea sau securitatea Serviciilor în măsura în care acestea sunt afectate de Conținutul Clientului ori de Conținutul terților.

(4) Expressoft prelucrează și afișează informații furnizate de terți, inclusiv de către Ministerul Finanțelor și ANAF. Clientul înțelege și acceptă că, din motive independente de Expressoft, anumite date pot fi actualizate cu o întâzire de până la 3-7 zile. Expressoft nu garantează exactitatea în timp real a acestor informații și nu răspunde pentru eventualele prejudicii cauzate de întâzirea sau neconcordanța datelor furnizate de surse externe.

17.3. Excluderi și prevalența termenilor partenerilor

(1) Expressoft nu garantează fiabilitatea, exactitatea sau utilitatea serviciilor ori soluțiilor furnizate de Parteneri și nu poate fi ținută răspunzătoare pentru deficiențele acestora. Pentru aceste soluții, prevalează Termenii separați furnizați de parteneri.

(2) În măsura permisă de lege, garanțiile prevăzute în prezentul TCG sunt exclusive, iar toate celelalte garanții sau condiții, exprese ori implicite, sunt excluse (inclusiv garanții privind calitatea satisfăcătoare sau adecvarea pentru un scop particular).

17.4. SLA pentru Soluțiile Cloud

(1) Nivelul garantat de funcționare

Expressoft garantează un timp de funcționare (uptime) de minimum **99,5%** pentru Soluțiile Cloud, calculat lunar raportat la numărul total de ore din luna respectivă.

(2) Compensații

În cazul nerespectării acestui nivel, Clientul are dreptul la o compensație sub formă de credit pe factura următoare, determinată proporțional cu timpul de nefuncționare care depășește pragul de 0,50% din timpul total lunar. Formula de calcul a compensației este:

$$\text{Compensație} = \frac{\text{Timp nefuncționare lunar} - (0,5\% \times \text{Timp total lunar})}{\text{Timp total lunar}} \times \text{Valoarea Abonament Lunar}$$

(3) Excluderi

Timpul de nefuncționare cauzat de următoarele situații nu se ia în calcul la stabilirea uptime

- a) întreținere planificată notificată cu minimum 24h înainte,
- b) erori generate de infrastructura Clientului (echipamente, rețea, internet, securitate locală),
- c) factori de forță majoră (inclusiv atacuri cibernetice masive),
- d) deficiențe provenite din integrarea cu Soluții furnizate de Parteneri sau aplicații terțe.

(4) Limitări

Compensațiile prevăzute prin SLA constituie singurul remediu al Clientului pentru încălcarea nivelului de disponibilitate, excluzând orice alte pretenții de daune sau răspunderi.

17.5. Garanții pentru Soluțiile furnizate de Parteneri

(1) Soluțiile furnizate de Parteneri sunt puse la dispoziția Clientului „ca atare” , de către Expressoft, conform prezentului Pachet Contractual, iar utilizarea lor este guvernată de Termenii Separați ai Soluțiilor furnizate de Parteneri.

(2) Garanțiile aplicabile sunt exclusiv cele acordate de furnizorii respectivi, conform documentației și licențelor acestora.

(3) Expressoft nu garantează și nu răspunde pentru funcționalitatea, compatibilitatea sau performanța Soluțiilor furnizate de Parteneri, limitându-se la a facilita integrarea și, după caz, suportul convenit prin TCS.

17.6. Garanții pentru Echipamente și obligații de funcționare pentru Echipamentele Închiriate (POS)

(1) Durata garanției pentru echipamente vândute

Garanția standard pentru echipamentele vândute de Expressoft este de 12 luni de la data livrării, cu excepția cazului în care în factura de achiziție sau în certificatul de garanție emis de Expressoft/producător se prevede o altă durată.

(2) Obligația de funcționare pentru Echipamentele Închiriate

Pentru Echipamentele Închiriate, Expressoft garantează funcționarea pe durata Pachetului Contractual, cu obligația de remediere sau înlocuire gratuită în caz de defecțiune tehnică neimputabilă Clientului.

(3) Excluderi de la garanție

Defecțiuni cauzate de infrastructura Clientului, intervenții neautorizate, deteriorări mecanice, uzură anormală sau utilizare contrară destinației.

(4) Reclamații nejustificate

Costurile unei reclamații nejustificate sunt suportate de Client.

(5) Caracter exclusiv al garanției Expressoft

Pe întreaga durată a relației contractuale, garanția oferită de Expressoft înlocuiește orice garanție comercială standard a producătorului, iar intervențiile asupra Echipamentelor trebuie efectuate exclusiv de Expressoft sau de personal autorizat de aceasta. Orice intervenție neautorizată atrage pierderea garanției.

(6) Obligația de returnare

Clientul are obligația să returneze Echipamentele defecte în ambalajul original, cu toate accesoriile și documentația de utilizare.

(7) Costuri de transport și inspecție

În cazul reclamațiilor de garanție nejustificate, costurile de transport și inspecție vor fi suportate de Client.

(8) Durata garanției inițiale

Reparația sau înlocuirea nu prelungeste perioada de garanție inițială.

(9) Opțiunea Expressoft

În cazul constatării unui defect acoperit de garanție, Expressoft, la alegerea sa, poate opta pentru repararea echipamentului sau înlocuirea acestuia. Orice reparație sau înlocuire nu prelungește perioada de garanție inițială.

(10) Descrierea defectului

Clientul are obligația de a furniza, odată cu returnarea echipamentului, o descriere completă a defectului reclamat, incluzând data și circumstanțele constatării acestuia. În lipsa acestor informații, Expressoft poate refuza soluționarea cererii de garanție până la clarificarea situației.

(11) Echipamente returnate

Echipamentele returnate pentru verificare în garanție trebuie să fie însoțite, pe cât posibil, de ambalajele originale, toate accesoriile și manualele de utilizare, precum și de dovada achiziției. În lipsa acestora, Expressoft poate refuza returnarea contravalorii sau înlocuirea echipamentului, dacă lipsa împiedică verificarea sau repunerea în starea inițială a produsului.

17.7. Garanții pentru Serviciile de Dezvoltare/Personalizare

(1) Pentru Serviciile de Dezvoltare/Personalizare prestate de Expressoft în baza unui Pachet Contractual distinct, Expressoft oferă o garanție limitată de 90 (nouăzeci) de zile de la data finalizării și punerii în funcțiune a livrării rezultate, exclusiv în ceea ce privește funcționalitățile livrate ca urmare a acestor Servicii.

(2) În această perioadă, Expressoft se obligă să remedieze, fără costuri suplimentare, orice deficiență tehnică sau funcțională care:

- a) afectează semnificativ funcționarea;
- b) este imputabil exclusiv Expressoft;
- c) este notificat în scris de Client, cu descriere detaliată, în termen de 5 zile de la constatare.

(3) Garanția nu se aplică în cazul utilizării neconforme cu documentația, intervențiilor neautorizate, condițiilor de infrastructură necorespunzătoare, defectiunilor hardware, virușilor, problemelor de rețea sau software-ului terț defectuos.

17.8. Procedura de notificare a defectelor

Clientul va notifica în scris Expressoft cu privire la orice defect sau neconformitate, prin canalele oficiale de suport comunicate de Expressoft (ex. portal de suport, e-mail, sistem de tichete). Notificarea trebuie să descrie suficient de detaliat natura defectului, momentul constatării și, dacă este posibil, pașii de reproducere. Notificarea trebuie transmisă într-un termen rezonabil de la constatarea defectului, iar acolo unde prezentul capitol prevede termene specifice (ex. pentru Servicii de Dezvoltare/Personalizare), acestea se aplică cu prioritate.

18. LIMITĂRI ALE RĂSPUNDERII ȘI DESPĂGUBIRI

18.1. Limitarea răspunderii pentru daune

Răspunderea Expressoft se limitează exclusiv la pierderile directe cauzate Clientului. Expressoft nu răspunde pentru pierderi indirecte sau subsecvente, pierderi de profit efective sau anticipate (directe sau indirecte) și pierderi de venituri (directe sau indirecte). Limitările răspunderii pentru daunele directe sunt cele prevăzute în prezentul TCG și, dacă este cazul, în TCS aplicabil.

18.2. Securitatea aplicațiilor și a bazelor de date

(1) Expressoft nu răspunde pentru daunele cauzate de accesarea neautorizată („spargerea”) aplicațiilor, bazelor de date sau Serviciilor furnizate, inclusiv prin acțiuni ale terților (indiferent dacă aceștia sunt sau nu sub autoritatea Clientului, precum angajați sau subcontractori) și indiferent de modalitatea de acces (din locațiile Clientului sau online).

(2) Expressoft exclude expres orice garanție de securitate absolută cu privire la aplicații, Servicii, Produse și bazele de date asociate acestora.

(3) Clientul rămâne responsabil pentru gestionarea corespunzătoare a accesului la sistemele sale (credențiale, permisiuni, infrastructură), precum și pentru consecințele generate de lipsa unor măsuri interne de securitate.

18.3. Plafonul maxim al răspunderii

(1) DESPĂGUBIREA MAXIMĂ DATORATĂ DE EXPRESSOFT, INDIFERENT DE TEMEIUL JURIDIC AL PRETENȚIEI (CONTRACTUAL, DELICTUAL, GARANȚIE SAU ALTĂ NATURĂ), ESTE LIMITATĂ LA PREȚUL EFECTIV ÎNCASAT DE EXPRESSOFT PENTRU SERVICIUL INDIVIDUAL, ASTFEL CUM ESTE INDIVIDUALIZAT ÎN TCS SAU PRODUSUL INDIVIDUAL FURNIZAT CLIENTULUI, CARE A GENERAT PRETENȚIA RESPECTIVĂ.

(2) Plafonul de răspundere se raportează exclusiv la contravaloarea lunară achitată de Client pentru Serviciul sau Produsul respectiv, aferentă perioadei în care a avut loc evenimentul prejudiciabil.

18.4. Penalități pentru întârzierea plății

Pentru neexecutarea sau executarea cu întârziere a obligațiilor sale de plată, Clientul datorează penalități de întârziere în conformitate cu prevederile din TCS aplicabil și/sau din Capitolul privind Plata și Facturarea.

18.5. Terți și parteneri de afaceri

Partenerii de afaceri ai Expressoft și alte terțe părți (inclusiv consultanți sau furnizori de aplicații care interacționează cu Serviciile) sunt independenți de Expressoft și nu acționează ca agenți ai acesteia. Expressoft nu răspunde pentru probleme generate de acțiunile unor astfel de terți, cu excepția cazului în care aceștia furnizează Servicii (inclusiv Soluții Cloud) în calitate de subcontractanți ai Expressoft în baza unui Pachet Contractual, și doar în limita răspunderii care ar reveni Expressoft conform prezentului TCG și TCS aplicabil.

18.6. Excluderi specifice

Expressoft nu este răspunzătoare, în special, pentru:

- a) erori din sistemele Clientului care împiedică funcționarea Soluțiilor Cloud, Serviciilor EXE sau a Soluțiilor furnizate de Parteneri;
- b) utilizarea Serviciilor contrar Specificațiilor, Termenilor Suplimentari sau prezentului TCG;
- c) utilizarea de materiale consumabile neavizate de Expressoft;
- d) refuzul Clientului de a permite accesul Expressoft la Soluții, Servicii sau date pentru furnizarea suportului tehnic;
- e) utilizarea Serviciilor în alte scopuri decât cele normale;

- f) adaptări sau modificări ale Serviciilor și/sau a Produselor efectuate de terți sau de Client fără acordul scris al Expressoft;
- g) conformarea Expressoft cu specificații, proiecte sau instrucțiuni furnizate de Client, care duc la defecțiuni;
- h) datele și conținutul introduse de Client sau de clienții acestuia;
- i) utilizarea continuă de către Client a unei versiuni a Serviciilor după ce Expressoft a pus la dispoziție o altă versiune sau upgrade;
- j) pentru pierderea sau deteriorarea datelor Clientului, în măsura în care Clientul nu a contractat distinct serviciul de backup pus la dispoziție de Expressoft; efectuarea și menținerea copiilor de siguranță rămân responsabilitatea exclusivă a Clientului.

19. NESOLICITAREA ANGAJAȚILOR

(1) Pe întreaga durată de valabilitate a relației contractuale dintre Părți și pentru o perioadă de 2 (doi) ani după încetarea acesteia, niciuna dintre Părți nu va solicita sau angaja direct ori indirect salariații, colaboratorii și/sau subcontractanții celeilalte Părți implicați în prestarea Serviciilor sau furnizarea Produselor.

(2) ÎNCĂLCAREA ACESTEI OBLIGAȚII ATRAGE OBLIGAȚIA PĂRȚII ÎN CULPĂ DE A PLĂTI CELEILALTE PĂRȚI O SUMĂ FIXĂ DE 50.000 EUR (CINCIZECI DE MII DE EURO), CU TITLU DE CLAUZĂ PENALĂ, SUMĂ PE CARE PĂRȚILE O RECUNOSC CA REPREZENTÂND O DESPĂGUBIRE ECHITABILĂ PENTRU PREJUDICIUL CAUZAT.

(3) Niciuna dintre Părți nu va solicita salariații, colaboratorii sau subcontractanții Expressoft pentru executarea de activități asupra Serviciilor și/sau Produselor, pe durata în care aceștia se află în relații contractuale, comerciale sau de muncă cu Expressoft. Încălcarea acestei obligații atrage aplicarea aceleiași clauze penale prevăzute la alin. (2).

20. FORȚA MAJORĂ

(1) În sensul prezentului TCG, forța majoră reprezintă orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, în conformitate cu art. 1351 Cod civil, care împiedică temporar sau definitiv executarea obligațiilor contractuale ale uneia dintre Părți. Sunt considerate cazuri de forță majoră, cu titlu exemplificativ: calamități naturale, incendii, cutremure, acte ale autorităților publice, război, embargouri etc.

(2) Nu constituie forță majoră: dificultățile financiare, lipsa de lichidități, insolvența, falimentul, pandemiile (recunoscute / declarate sau nu în mod oficial), precum și modificările de preț din piață.

(3) Partea care invocă forța majoră are obligația: să notifice în scris cealaltă Parte în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la apariția evenimentului, să transmită, dacă este posibil, documente justificative (ex. certificat de forță majoră eliberat de autorități) și să depună toate diligențele rezonabile pentru limitarea efectelor asupra obligațiilor contractuale.

(4) Pe durata forței majore, obligațiile afectate se suspendă. Dacă evenimentul de forță majoră împiedică executarea obligațiilor contractuale pentru o perioadă mai mare de 60 (șaizeci) de zile consecutive, oricare Parte poate denunța Pachetul Contractual, prin notificare scrisă. În cazul

încetării pentru forță majoră, Clientul va datora contravaloarea Serviciilor efectiv prestate și a Produselor livrate până la data încetării, proporțional cu beneficiile efectiv primite.

21. LEGEA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

Pachetul Contractual este guvernat de legea română. Dacă o dispută nu poate fi soluționată pe cale amiabilă în termen de 30 (treizeci) de zile de la notificarea scrisă, aceasta va fi deferită instanțelor competente din Bucuresti, de la sediul Expressoft. Competența aparține instanțelor de la sediul Expressoft, fără a exclude dreptul acesteia de a acționa Clientul la instanțele de la sediul social al Clientului.

22. NOTIFICĂRI

(1) Toate notificările și comunicările dintre Părți vor fi făcute în formă scrisă și transmise prin scrisoare recomandată, e-mail sau remise direct, sub semnătura reprezentanților autorizați. Notificările vor fi transmise la coordonatele de contact comunicate de fiecare Parte și actualizate prin notificare. Schimbarea elementelor de contact (adresă, e-mail, conturi bancare etc.) devine opozabilă celeilalte Părți doar după comunicarea conform prezentului articol. Prezumții de primire

- a) dacă se transmit prin poștă → se consideră primite la data confirmării de primire;
- b) dacă se transmit prin e-mail cu confirmare de livrare → se consideră primite în prima zi lucrătoare următoare confirmării;
- c) notificările verbale sau telefonice nu produc efecte dacă nu sunt confirmate în scris.

(2) Notificările automate generate de sistem, transmise către Clienții care înregistrează un sold restant sunt considerate notificări valide în sensul prezentului articol, dacă sunt expediate la adresa de e-mail comunicată oficial de Client. Aceste notificări pot produce efecte juridice și pot fi utilizate ca dovadă a notificării prealabile în caz de litigiu.

23. DISPOZIȚII FINALE

23.1. Cesiunea contractului

Niciuna dintre Părți nu poate cesiona sau transfera drepturile și obligațiile ce decurg din Pachetul Contractual, fără acordul scris al celeilalte Părți.

23.2. Nulitatea parțială

Dacă o clauză contractuală este declarată nulă sau inaplicabilă, celelalte dispoziții rămân în vigoare. Clauza afectată va fi înlocuită cu o clauză validă care reflectă cât mai fidel scopul și intenția inițială.

23.3. Neexercitarea drepturilor

Faptul că Expressoft nu exercită un drept sau nu solicită executarea imediată a unei obligații nu constituie renunțare la acel drept.

23.4. Întregul acord

Prezentul TCG, împreună cu TCS, Termenii Suplimentari și celelalte documente care formează Pachetul Contractual, constituie întreaga înțelegere dintre Părți cu privire la obiectul lor și înlocuiesc orice înțelegeri anterioare, scrise sau orale.

23.5. Negocierea clauzelor

Clientul declară că prezentul TCG și TCS au fost aduse la cunoștința sa și negociate în sensul art. 1202 Cod Civil, fiind acceptate integral ca parte a Pachetului Contractual.

23.6. Limitarea prescripției

Clientul va formula orice cerere sau pretenție izvorâtă din Pachetul Contractual în termen de maximum 1 (un) an de la data producerii evenimentului. După expirarea acestui termen, Clientul este decăzut din dreptul de a formula cereri, inclusiv în instanță.

23.7. Semnătura electronică și validitatea documentelor

TCS-urile, actele adiționale și orice alte documente contractuale dintre Părți pot fi semnate prin mijloace electronice, utilizând platforme de semnătură electronică autorizate (ex. AdobeSign) sau alți furnizori recunoscuți conform legislației aplicabile.

Prin aplicarea semnăturii electronice, Părțile confirmă că:

- a) acceptă utilizarea semnăturii electronice ca metodă validă de exprimare a consimțământului;
- b) semnătura electronică are aceeași valoare juridică și efect obligatoriu ca o semnătură olografă;
- c) copia tipărită a unui document semnat electronic este considerată original, dacă reproduce fidel versiunea electronică înregistrată în platformă.

Părțile recunosc expres că documentele astfel semnate sunt valabile, opozabile și admisibile ca probă în fața instanțelor, în conformitate cu legislația română (Legea nr. 455/2001 privind semnătura electronică și Regulamentul (UE) nr. 910/2014 – eIDAS).