TERMENI ȘI CONDIŢII GENERALE ALE CONTRACTULUI DE FURNIZARE ȘI UTILIZARE A SERVICIULUI SWEET.TV

 Furnizate de SWEET TV GROUP RO S.R.L., sediul social: București, Bd. Unirii nr. 61, camera 4, bl. F3, sc. 4, et. 2, ap. 208, SECTOR 3

Articolul I

Dispoziții generale. Încheierea Contractului

 1.         Termenii și Condițiile Generale ale Contractului, stabilit de SWEET TV GROUP RO S.R.L., cu sediul social în București, Bd. Unirii nr. 61, bl. F3, sc. 4, et. 2, ap. 208, SECTOR 3, înregistrată la Registrul Comerțului Codul unic de înregistrare: 47900270 și Identificatorul European Unic (EUID): ROONRC.J40/6065/2023 (denumită în continuare – „Furnizor”), reglementează în mod semnificativ relaţia juridică dintre Furnizor şi Client în calitate Părți în Contractul de servicii SWEET.TV.

2.         Serviciul SWEET.TV (denumit în continuare „Serviciu”) este un serviciu pe bază de abonament care permite vizionarea in timp real a grilei de programe a unui radiodifuzor prin intermediul unei conexiuni a Internet; Serviciul permite, de asemenea, accesul la oferta “cinema” în care Furnizorul acordă Clientului dreptul de a viziona un anumit titlu pentru o perioadă limitată de timp (sublicenţă). Pentru a-și proteja obligațiile contractuale față de terți, Furnizorul are dreptul de a bloca accesul la o parte din conținut.

3.         Acești TCGC (Termeni și Condiţii Generaleale Contractului) se aplică oricărui Contract încheiat între Furnizor şi Client. Planurile tarifare ale Furnizorului, care determină costul abonamentului în funcţie de tipul de Serviciu oferit (denumit în continuare „Tarif”), fac parte integrantă din Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului.

4.         Prin Contract se înţelege Contractul de furnizare a Serviciului SWEET.TV, încheiat între Furnizor şi Client, având ca obiect obligaţia Furnizorului, în condiţiile definite de acești Termeni și Condiţii Generale, ale Contractului de a furniza Serviciul în limitele tipurilor de Servicii (Planuri tarifare) preplătite de Client pe durata Contractului, de a îndeplini toate celelalte obligaţii așa cum sunt specificate în TCGC şi, pe de altă parte, obligaţia Clientului de a plăti Furnizorului pentru utilizarea Serviciului în conformitate  cu Tariful Furnizorului (abonament), precum şi de a îndeplini toate celelalte obligaţii rezultate din acești Termeni și Condiţii Generale ale Contractului (denumite în continuare „Contract”). Contractul nu va fi incheiat in formă scrisă.

5.         Prelucrarea datelor personale furnizate, colectate si utilizate in cadrul Serviciului   se face de către Furnizor in calitate de Operator in conformitate cu legislația romana aplicabila in ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și Regulamentul (UE) 2016/679, conform de document separat denumit „Politica de confidențialitate”, care este disponibil pe site-ul Furnizorului. Furnizorul furnizează Serviciul pe baza Contractului încheiat cu Clientul.

6.         Condiţia pentru încheierea Contractului şi utilizarea Serviciului este înregistrarea Clientului prin zona de înregistrare de pe site-ul Furnizorului, prin aplicaţia mobilă a Furnizorului, Smart TV etc. O condiţie prealabilă pentru încheierea Contractului de către Client şi utilizarea Serviciului este acceptarea de către Client a Termenilor și  Condițiilor Generale ale Contractului (denumite în continuare - „Încheierea Contractului la distanţă”).

7.         În cazul încheierii Contractului la distanță, persoana interesată are obligația de a introduce în mod veridic, complet și corect datele în formularul de înregistrare în momentul înregistrării prin zona de înregistrare a Clientului și, după verificarea tuturor datelor, să își creeze un cont. Prin crearea unui cont, Clientul confirmă de asemenea că a citit Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului şi Politica de confidenţialitate, care sunt disponibile public pe site-ul Furnizorului (https://sweet.tv/ro), şi acceptă termenii acestora în totalitate.

8.         Clientul va fi răspunzător faţă de Furnizor pentru orice daune cauzate de furnizarea de date false, incomplete sau inexacte în momentul înregistrării în formularul de Contract din zona Clientului.

9.         Furnizorul are dreptul să refuze încheierea Contractului şi furnizarea Serviciului numai în cazurile prevăzute de lege sau de acești Termeni și Condiţii Generale ale Contractului sau de Tarif.

10.       Cu toate acestea, refuzul Furnizorului de a încheia Contractul poate fi întotdeauna justificat prin faptul că:

- partea interesată nu garantează îndeplinirea termenilor Contractului, în special pentru că are o datorie restantă faţă de Furnizor sau alt Furnizor, sau un alt Furnizor a refuzat anterior Contractul cu aceasta sau a reziliat Contractul cu aceasta;

- persoana interesată nu a acceptat Termenii și Condițiile  Generale ale Contractului, Tarifele sau Politica de confidențialitate (principiile de prelucrare a datelor cu caracter personal);

- Clientul este inclus în lista debitorilor conform prevederilor speciale;

- încheierea Contractului ar fi contrară legislaţiei sau principiilor morale;

- persoana interesată nu a furnizat toate datele necesare în momentul înregistrării, sau

- Furnizorul are îndoieli cu privire la veridicitatea datelor furnizate de persoana interesată.

12.       După înregistrarea Clientului şi crearea contului Clientului, Contractul la distanţă se consideră încheiat.

13.       Furnizorul va începe furnizarea Serviciului imediat după încheierea Contractului și plata abonamentului în suma şi în ordinea conform Tarifului (conectarea Serviciului). Clientul dă Furnizorului consimțământul explicit pentru a instala (activa) Serviciul imediat după încheierea Contractului. Prin activarea Serviciului, Clientul este de acord să să primească conținut electronic, care diferă de serviciul media fizic, chiar și înainte de sfârșitul perioadei de renunțare la Contract (14 zile de la data începerii utilizării Serviciului). Oferindu-și consimțământul, Clientul pierde dreptul de a se retrage din  Contract. Clientul declară prin prezenta că a fost informat că, după ce şi-a dat consimțământul de la începutul utilizării Serviciului până la sfârșitul perioadei de retragere, îşi pierde dreptul de a se retrage din Contract.

14.       Clientul este obligat să verifice funcționarea Serviciului imediat după activare și, în cazul oricărui defect în Serviciul furnizat, indisponibilitatea Serviciului sau orice problemă tehnică, Clientul este obligat să notifice Furnizorul prin e-mail în cel mult 5 zile de la data activării Serviciului, la adresa: info@sweet.tv. În caz contrar, Serviciul este considerat verificat, complet funcțional și îndeplinește cerințele Clientului. În cazul în care Furnizorul primește o notificare scrisă din partea Clientului, în perioada specificată, că Serviciul nu funcționează sau este defect, Furnizorul asigură o verificare imediată a funcționării Serviciului şi eliminarea defecțiunii. Dacă, în timpul unei astfel de verificări, Furnizorul constată că Serviciul funcţionează, Clientul nu are dreptul la rambursarea abonamentului.

15.       Furnizorul are dreptul de a modifica unilateral Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului şi Tariful prin publicarea de noi Termeni și Condiţii Generale ale Contractului sau Tarife sau completări la acestea, precum şi de a edita, modifica sau anula acest tip de Servicii şi preţurile pentru Serviciile specificate în Tarif. Furnizorul este obligat să notifice Clientul cu privire la orice modificare a Termenilor și Condiţiilor Generale ale Contractului şi, în acelaşi timp, să-l informeze cu privire la dreptul de a se retrage din Contract.

16.       De asemenea, Furnizorul are dreptul în orice moment de a modifica programele TV şi radio oferite în cadrul Serviciului, precum şi de a modifica numărul total al acestora permanent sau temporar. Furnizorul nu este obligat să notifice Clientul despre aceste modificări separat şi acestea nu sunt considerate o modificare a Termenilor și Condiţiilor Generale ale Contractului.

17.       Contractul se modifică şi în cazul în care Clientul alege alte tipuri de Servicii când efectuează plata abonamentului, în timpul creditării şi identificării plăţii abonamentului în contul bancar al Furnizorului.

Articolul II

Condiţiile de utilizare a Serviciului SWEET.TV

 1.         Serviciul SWEET.TV este un Serviciu preplătit, în care Clientul achiziţionează pachete de televiziune (planuri tarifare) pentru o perioada de abonament pentru suma specificată în Tariful în vigoare al Furnizorului prin contul Clientului de pe site-ul Furnizorului.

2.         Doar persoanele cu vârsta de peste 18 ani pot avea calitatea de Client.

3.         Conținutul Serviciului este disponibil  doar în ţara în care este creat contul Clientului şi numai în regiunile geografice unde Furnizorul oferă Serviciul şi a licenţiat conţinutul Serviciului. Conținutul disponibil poate varia în funcţie de zona geografică a Clientului şi se poate modifica .. Numărul de dispozitive pe care Clientul le poate utiliza simultan pentru a primi conținutul  Serviciului depinde de planul tarifar selectat şi este specificat în Contul Clientului.

4.         Condiţia pentru furnizarea Serviciului este asigurarea unei conexiuni funcţionale la Internet de către Client, care trebuie să îndeplinească cerinţele minime necesare pentru conectarea la Internet şi instalarea aplicaţiei SWEET.TV pe dispozitivele compatibile cu Serviciul și pe care va fi utilizat Serviciul (de exemplu exemplu, Smart TV, smartphone, tabletă, computer etc.). Tipurile de Servicii cu plată vor fi accesibile Clientului numai cu condiţia plăţii abonamentului pentru perioada preplătită în suma şi ordinea prezentate în Tarif.

5.         Calitatea imaginii conținutului poate varia în funcţie de dispozitiv şi poate depinde de alţi factori precum locaţia, lăţimea de bandă şi/sau viteza de conectare a dispozitivului la internet, conexiunea. Accesul la HD, Ultra HD şi HDR depinde de viteza internetului.

6.         Nu tot conținutul furnizat de Serviciu este disponibil în toate formatele, cum ar fi HD, Ultra HD sau HDR, şi nu toate aplicaţiile oferă acces la conținut în toate formatele. Setările reţelei mobile nu includ conținut în format HD, Ultra HD sau HDR.

7.         Viteza minimă de conexiune pentru SD este de 1,0 Mbps. Cu toate acestea, pentru o vizualizare mai bună, se recomandă utilizarea unei conexiuni mai rapide. Pentru calitatea HD (720p sau mai mare), viteza minimă de descărcare este de 3,0 Mbps pe flux. Pentru calitate Ultra HD (4K sau mai mare), se recomandă o viteză minimă de descărcare de 15,0 Mbps pe flux.

8.         Clientul este responsabil pentru conexiunea la Internet.

9.         Un conținut limitat al Serviciului este disponibil pentru descărcare temporară şi vizionare offline pe anumite dispozitive compatibile (denumite în continuare „Produse Offline”). Furnizorul stabileşte limite privind utilizarea Produselor Offline, inclusiv numărul de Produse Offline pe cont, numărul maxim de dispozitive cu Produse Offline, timpul în care Produsele Offline pot fi vizionate şi timpul de stocare al acestor Produse Offline. Este posibil ca unele Produse Offline să nu fie disponibile în toate ţările și, dacă Clientul este conectat la Internet într-o ţară în care aceste Produse Offline nu pot fi transmise în flux, acestea nu vor fi disponibile pentru vizionare offline în acea ţară.

10.       Clientul are dreptul să utilizeze Serviciul pe dispozitivele înregistrate în condiţiile abonamentului achiziţionat prin aplicaţia SWEET.TV. Clientul are dreptul să schimbe  echipamentul pe durata prezentului Contract.

11.       Software-ul Serviciului poate fi utilizat numai pentru streaming autorizat şi vizionarea autorizată a conținutului Serviciului pe dispozitive compatibile cu Serviciul. Acest software poate varia pe diferite dispozitive şi suporturi media, iar funcțiile acestuia pot varia. Utilizarea Serviciului poate necesita aplicaţii de la terţe părţi care sunt oferite sub o licenţă de la o terţă parte. Clientul este de acord să primească actualizări automate ale software-ului Serviciului şi ale software-ului aplicabil de la terţe părţi.

12.       Serviciul este destinat exclusiv utilizării personale necomerciale şi nu poate fi oferit persoanelor din afara gospodăriei Clientului.

13.       Clientul este obligat să utilizeze Serviciul în conformitate cu legislaţia în vigoare, Contractul şi Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului.

14.       Clientul nu are dreptul să arhiveze, reproducă, distribui,  sa modifice, sa  proceseze, sa publice sau sa acorde consimţământul pentru utilizarea Serviciului către terţe părţi, să creeze lucrări derivate, să ofere  spre vânzare, cu excepţia cazurilor prevăzute de Contract şi  de Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului.

15.       De asemenea, Clientul se angajează să nu ocolească, să nu şteargă, să nu modifice, să nu dezactiveze, să nu reducă şi să nu încalce protecţia conținutului Serviciului, să nu folosească roboţi, scanere, malware sau alte metode automate pentru a obţine acces la Serviciu, să nu decompileze, să nu demonteze şi să nu  dezactiveze software-ul şi alte produse sau procese disponibile prin intermediul Serviciului, să nu introducă coduri sau produse sau să nu manipuleze în niciun fel conținutul Serviciului, să nu folosească metode de extragere, colectare sau obţinere a datelor.

16.       De asemenea, Clientul se angajează să nu încarce, să nu posteze, să nu trimită mesaje electronice sau de altă natură şi să nu transmită niciun material conceput pentru a perturba, distruge sau limita funcţionalitatea software-ului sau hardware-ului, precum şi a echipamentelor de telecomunicaţii aferente Serviciului, să nu introducă viruşi de software sau alte coduri informatice, fişiere şi programe.

17.       Clientul este responsabil pentru toate acțiunile pe care le întreprinde prin intermediul contului său de Client de pe site-ul Furnizorului, pe care l-a creat în timpul înregistrării.

18.       Pentru a controla contul şi pentru a preveni accesul  tertelor părţi, Clientul  are obligația să verifice dispozitivele utilizate pentru accesarea Serviciului şi nu va divulga  parola sau alte informaţii despre contul său.

19.       Promoții. Furnizorul are dreptul să ofere promoţii sau abonamente speciale (denumite în continuare „Promoţii”). Dreptul de a participa la Promoţii va fi stabilit de către Furnizor. Furnizorul îşi rezervă dreptul de a anula Promoţia şi de a bloca contul Clientului dacă constată că acesta nu este eligibil pentru a participa la Promoţie. Este posibil ca membrii familiei cu Servicii curente sau abonamente recente să nu fie eligibili pentru anumite Promoţii. Pentru a stabili eligibilitatea pentru Promoţie, Furnizorul poate utiliza identificatorul dispozitivului, metoda de plată sau informaţiile contului de e-mail asociate cu un abonament curent sau recent la Serviciu. Criteriile de eligibilitate pentru participarea la Promoţie şi alte restricţii, termeni şi condiţii vor fi anunţate de Furnizor la momentul înregistrării pentru Promoţie sau în alt mod.

20.       Comunicarea electronică. Comunicarea între părţi va avea loc în principal în formă electronică. Furnizorul va trimite informaţii legate de cont, precum autorizarea de plată, factura, schimbarea parolei sau a metodei de plată, mesaj de confirmare, notificare etc., exclusiv în formă electronică, de exemplu, sub forma unui e-mail la adresa specificată de Clientul în timpul înregistrării.

21.       Asistență pentru Clienţi. În cazul în care Clientul doreşte să primească informaţii suplimentare despre Serviciile Furnizorului sau are nevoie de orice asistenţă cu privire la utilizarea contului sau a serviciului, Clientul trebuie să contacteze Furnizorul la adresa de e-mail: info@sweet.tv. În unele cazuri, echipa de Asistenţă pentru clienţi poate ajuta în mod eficient cu un instrument de acces de la distanţă care oferă acces complet la computerul Clientului. În cazul în care Clientul refuză să ofere un astfel de acces, echipa de Asistenţă pentru clienţi va  oferi suport într-un alt mod corespunzător. În cazul unor discrepanţe între acești Termeni și Condiţii Generale ale Contractului, informaţiile furnizate de echipa de Asistenţă pentru Clienţi sau prin intermediul site-ului Furnizorului, acești Termeni și Condiţii Generale ale Contractului vor prevala.

Articolul III

Condiţii de abonare şi de plată

1.         Clientul va plăti abonamentul pentru Serviciile furnizate conform Tarifului valabil în ziua prestării Serviciului şi prin una dintre modalităţile de plată acceptate de Furnizor. Data de expirare a abonamentului este indicată în contul Clientului pe site-ul Furnizorului, în secţiunea detalii de plată.

2.         Condiţia pentru furnizarea Serviciului este plata abonamentului.

3.         Preţurile afișate în Tarif sunt valabile până la data intrării în vigoare a modificării Tarifului sau a noului Tarif emis de Furnizor.

4.         Plata preţului pentru Serviciul furnizat sau alte plăţi, în conformitate cu termenii Contractului, înseamnă creditarea acestuia în contul Furnizorului.

5.         Perioada de facturare va fi aceeaşi cu perioada de abonament.

6.         Clientul poate alege metoda de plată pe site-ul Furnizorului prin intermediul contului Clientului. Furnizorul are dreptul de a actualiza metodele de plată pe baza informaţiilor de la furnizorii de servicii de plată.

7.         Plata abonamentului se poate face sub forma unei plăţi online (plată cu cardul de credit) într-un mod permis de gateway-ul de plată relevant specificat pe site-ul Furnizorului, întotdeauna în cursul perioadei următoare de facturare. După plata abonamentului pentru prima perioadă de facturare, conform secţiunii precedente, Contractul este considerat încheiat. În cazul în care plata anticipată nu este creditată în contul Furnizorului, Contractul nu este încheiat şi Furnizorul nu este obligat să furnizeze Serviciul Clientului.

8.         În cazul în care abonamentul este plătit sub forma unei plăţi online, după furnizarea datelor relevante (numărul cardului de plată, data expirării etc.), Furnizorul de servicii de plată va reutiliza automat aceste date pentru a plăti facturile ulterioare. Data de facturare este cu o zi înainte de data expirării abonamentului. Dacă plata abonamentului nu este posibilă în conformitate cu cele menţionate anterior (de exemplu, din cauza anulării autorizaţiei de plată de către Clienţi sau a lipsei de fonduri), Contractul se reziliază automat la sfârşitul perioadei de facturare pentru care a fost plătit abonamentul.

9.         În cazul în care  Contractul de plată a abonamentului este  incheiat altfel decât prin intermediul unei plăţi online, Furnizorul poate solicita plata unei sume egale cu suma corespunzătoare abonamentului minim specificat în Contract.

10.       Clientul nu are dreptul de a returna abonamentul plătit pentru neutilizarea Serviciului.

11.       În cazul rezilierii Contractului prin anularea abonamentului, abonamentul plătit nu va fi returnat, iar Clientul va ave acces la Serviciu până la sfârşitul perioadei de facturare. În acest caz, contul Clientului va fi închis automat la data încheierii perioadei de facturare curente. Informaţii detaliate despre anularea contului sunt disponibile în contul Clientului de pe site-ul Furnizorului, în secţiunea  Detalii de plată.

12.       Părţile convin asupra faptului ca abonamentul platit nu poate fi returnat de catre Client în cazul rezilierii Contractului prin retragerea din Contract de către Furnizor în cazul unei încălcări a obligaţiilor contractuale de către Client, sau dacă Clientul reziliază Contractul, iar perioada de preaviz expiră înainte de expirarea abonamentului.

Articolul IV

Încetarea Serviciului şi blocarea contului

1.         Furnizorul are dreptul să suspende sau să limiteze temporar furnizarea Serviciului şi să blocheze  contul Clientului în cazul încălcării de către Client a  Contractului sau  acestor Termeni și Condiţii Generale ale Contractului , până la îndeplinirea integrală a tuturor obligaţiilor sau eliminarea completă a erorilor, în special în următoarele cazuri:

a.         utilizarea abuzivă a Serviciului de către Client,

b.         datoriile Clientului după data scadenţa, pe care acesta nu le achită nici după notificarea prealabilă şi expirarea perioadei de plată de 15 zile,

c.         utilizarea Serviciului de către Client în scopuri nepersonale,

d.         încălcarea semnificativă de către Client a altor obligaţii care decurg din Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului.

În cazul încetării furnizării Serviciului în conformitate cu această clauză, Clientul nu are dreptul la returnarea abonamentul achitat,  și nici de a prelungi perioada de abonare pe perioada  întreruperii furnizării  Serviciului.

2.         Furnizorul are, de asemenea, dreptul  de a suspenda sau limita unilateral și temporar furnizarea Serviciului:

a.         din motive de siguranţă publică sau alte interese publice, cazuri de forţă majoră, prin decizia autorităţilor competente,

b.         pentru a efectua reparaţii şi lucrări necesare pentru funcţionarea, revizia, întreţinerea sau creşterea lăţimii de bandă a reţelei sau pentru a evita erorile şi defecţiunile în funcţionarea reţelei,

c.         în caz de dezastru natural şi alte evenimente neprevăzute.

În aceste cazuri, Furnizorul va notifica, pe cât posibil, Clientul în prealabil cu privire la suspendarea sau limitarea temporară a furnizării Serviciului.

Articolul V

Răspundere pentru defecţiuni. POLITICA DE RETURNARE

1.         Furnizorul este răspunzător faţă de Client numai pentru defecţiunea Serviciului, care constă în defecţiunea propriilor componente ale Serviciului din cauza unei defecţiuni în reţeaua Furnizorului sau a defecţiunii echipamentelor Furnizorului .

2.         Furnizorul nu va fi responsabil pentru nicio defecţiune de funcţionare sau de calitate a serviciului  generată de conexiunea la Internet utilizată de Client,care nu îndeplineşte cerinţele minime de conectare, sau pentru defecţiunile generate de întreruperea conexiunii la Internet. Reclamaţiile apărute în urma defectiunilor de conexiune la Internet sunt adresate de către Client exclusiv furnizorului de conexiune la Internet.

3.         De asemenea, Furnizorul nu  va fi răspunzător pentru defecţiunile Serviciului cauzate de întreruperi de curent electric sau de circumstanţe de forţă majoră (dezastru natural, alte circumstanţe neprevăzute) sau pentru defecţiunile cauzate de Client prin încălcarea obligaţiilor care îi revin în temeiul Contractului sau rezultate ca urmare a utilizării necorespunzătoare a Serviciului de către Client.

4.         Furnizorul nu  va fi responsabil pentru o scadere a calităţii Serviciului, dacă  aceasta este cauzată de radiodifuzori (furnizorii de programe) ale căror servicii le primeşte Furnizorul.

5.         Clientul  va informa Furnizorul despre orice defecţiune a Serviciului imediat după detectarea acestuia şi  va coopera la eliminarea acestuia. Clientul va raporta defecţiunea prin e-mail la info@sweet.tv. Furnizorul nu va fi răspunzător pentru o defecţiune dacă dovedeşte că, în circumstanţele date, a luat toate măsurile rezonabile pentru a preveni sau elimina apariţia sau durata acesteia.

6.         În cazul unei defecţiuni pentru care Furnizorul este  răspunzător, acesta  va elimina defecţiunea cât mai curând posibil; în alte cazuri, Furnizorul stabileşte o perioadă rezonabilă în funcţie de natura defecţiunii.

7.         În cazul unei defecţiuni pentru care Furnizorul este  răspunzător,  remedierea acesteia va fi gratuită. Dacă Clientul este răspunzător pentru defecţiune, Furnizorul va repara defecţiunea contra unei taxe separate, în funcţie de tipul şi natura defecţiunii.

8.         Clientul are dreptul să  reclame Furnizorulcu privire la un defect al Serviciului (inclusiv la reclamații privind volumul sau calitatea Serviciului) sau un defect în facturarea preţului Serviciului.

9.         Reclamaţiile vor fi transmise Furnizorului prin e-mail la info@sweet.tv. Reclamaţia trebuie să conţină datele de identificare ale Clientului furnizate la încheierea Contractului și o scurtă descriere a defecţiunii; în cazul unei reclamaţii privind facturile pentru Serviciul furnizat, trebuie să se menţioneze suma contestată şi perioada contestată.

10.       Clientul are dreptul să depună o reclamaţie fără întârzieri nejustificate, nu mai târziu de 30 de zile de la data descoperirii defecţiunii/scăderii în calitate  Serviciului sau a livrării facturii pentru Serviciul furnizat, în caz contrar dreptul devine nul. Reclamaţiile cu privire la corectitudinea perceperii preţului Serviciilor nu au un efect de suspendare  asupra achitării plăţii percepute.

11.       Furnizorul este obligat să ia în considerare reclamaţia fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 30 de zile de la data primirii reclamaţiei. În cazuri mai complexe, Furnizorul poate prelungi această perioadă, dar cu maximum 30 de zile,  informând Clientul (în scris, prin poştă sau e-mail)  despre motivele prelungirii, înainte de sfârşitul perioadei iniţiale de 30 de zile. În cazul nerespectării acestei obligaţii, reclamaţia se consideră  acceptată.

12.       În cazul în care Clientul nu a putut să utilizeze Serviciul nu din vina sa prorpie, dar din cauza disfuncţionalităţilor sau defectelor Serviciului pentru care Furnizorul este responsabil, Clientul are dreptul   la o reducere a abonamentuluipentru perioada scursa de la data trimiterii reclamaţiei de către Client şi până la data  remedierii Serviciului, pentru fiecare zi în care Clientul nu a putut utiliza Serviciul în  această perioadă.

13.       În cazul în care preţul afişat  nu corespunde cu pretul achitat de catre Client, Furnizorul  va returna diferenţa de preţ în cel mult 30 de zile de la data examinării reclamaţiei, fie sub forma unei anulări/storno, fie sub forma  unei reduceri pentru facturarea ulterioară, cu excepţia cazului în care s-a convenit altfel în scris.

14.       În cazul în care Clientul, care este consumator, nu este mulţumit de modul în care Furnizorul i-a gestionat reclamaţia sau consideră că Furnizorul i-a încălcat drepturile, Clientul are dreptul să-i solicite despăgubiri Furnizorului.

15.       În cazul în care Furnizorul a răspuns negativ la o solicitare, conform articolului anterior, sau nu a răspuns în termen de 30 de zile de la data primirii  solicitării, Clientul are dreptul să depună o cerere de iniţiere a unei soluţionări alternative a litigiului către organul de soluţionare alternativă a litigiilor, care este Autoritatea Națională pentru Protecţia Consumatorilor (<https://anpc.ro/>).

 Articolul VI

Termenul de valabilitate şi rezilierea Contractului

 1. Contractul se încheie pentru o perioadă nedeterminată.

2. Termenul de valabilitate al Contractului se termină:

a.         prin acordul scris al Părţilor,

b.         prin anularea abonamentului de către Client prin intermediul contului Clientului pe site-ul Furnizorului sau prin neplata abonamentului; în acest caz, Contractul este reziliat în mod automat la sfârşitul perioadei de facturare pentru care a fost plătit abonamentul,

c.         prin notificare scrisă,

d.         prin  refuzarea în scris a Contractului, în  conformitate cu prevederile legale sau cu Termenii și Condiţiile Generale ale Contractului,

e.         în cazul decesului persoanei fizice sau încetării activităţii  entitatii juridice fără succesor legal.

3.         Clientul poate rezilia Contractul în orice moment, cu sau fără motiv.  În acest caz, Contractul  încetează după expirarea perioadei de preaviz, care este de o lună, şi se aplică în prima zi a lunii calendaristice de la primirea notificării, dar nu înainte de sfârşitul perioadei de facturare pentru care Serviciul a fost plătit în avans.

4.         Furnizorul poate rezilia Contractul dacă nu mai poate furniza Serviciul în volumul  sau calitatea convenită din cauza imposibilităţii tehnice de a continua  furnizarea Serviciului. În cazul în care Furnizorul reziliază Contractul ca urmare a modernizării Serviciului, care implică încetarea furnizării Serviciului,, Furnizorul va transmite Clientului o ofertă de furnizare a unui alt Serviciu, atât tehnic cât și financiar, cu posibilitatea de a se retrage din Contract.

5.         Renunţarea la Contract se va face în formă scrisă şi  va fi transmisă celeilalte părţi, în caz contrar aceasta  va fi invalidă. În cazul unui act juridic executat prin mijloace electronice, forma scrisă se păstrează numai în cazul în care actul juridic permite acoperirea conţinutului actului juridic şi identificarea persoanei care a săvârşit actul juridic, fiind semnat în același timp cu semnătură electronică  autorizată.

6.         Clientul are dreptul să renunţe la Contract fără  penalități şi fără costuri suplimentare:

a.         dacă există o modificare unilaterală a Termenilor și Condiţiilor Generale ale Contractului de către Furnizor. Clientul îşi poate exercita dreptul de a rezilia Contractul în termen de o lună de la data notificării unei astfel de modificări; acest fapt nu se aplică dacă:

o          modificările sunt exclusiv în beneficiul Clientului,

o          modificările sunt exclusiv de natură administrativă,

o          modificările nu afectează negativ Clientul.

În cazul în care Clientul nu a folosit această oportunitate în perioada specificată, inacţiunea sa este considerată consimţământ pentru modificarea conţinutului relaţiei contractuale.

b. dacă Furnizorul nu a notificat Clientul cu cel puţin o lună înainte despre modificarea Termenilor și Condiţiilor Generale ale Contractului sau nu l-a notificat cu cel puţin o lună înainte  despre dreptul său de a renunţa la Contract,

c. dacă Clientul nu acceptă aceste modificări, în termen o lună din momentul în care a luat la cunoştinţă modificarea, dar nu mai târziu de trei luni de la momentul intrării în vigoare a modificării Termenilor și Condiţiilor Generale ale Contractului,

d. dacă Furnizorul nu furnizează Serviciul în conformitate cu Contractul sau nu în calitatea specificată chiar şi după o reclamaţie recunoscută în mod repetat, în termen de o lună de la data primirii notificării de recunoaştere a reclamaţiei repetate a Clientului,

e. dacă încălcarea obligaţiilor Furnizorului continuă, sau

f. dacă Furnizorul nu informează Clientul despre rezultatul examinării reclamaţiei sale în termenul stabilit de lege, în termen de o lună de la data expirării perioadei de notificare a rezultatului examinării reclamaţiei.

7.         Furnizorul are dreptul să renunţe la Contract şi să anuleze contul Clientului dacă acesta:

a) nu a plătit costul Serviciului furnizat nici în termen de 30 de zile de la data scadenţei,

b) reutilizează Serviciul într-un mod care face imposibil pentru Furnizor să controleze utilizarea acestuia,

c) încalcă în mod repetat sau încalcă în mod semnificativ termenii Contractului sau Termenii și  Condiţiile Generale ale Contractului, o încălcare materială însemnând o utilizare necorespunzătoare a Serviciului, care constă în permiterea utilizării Serviciului contrar scopului său sau depăşirea sau încercarea de a depăşi mijloacele utilizate pentru a controla primirea Serviciului de către persoanele autorizate,

d) datele furnizate la momentul încheierii Contractului se dovedesc a fi false,

e) utilizează în mod abuziv și repetat Serviciul sau o parte a acestuia, încălcând legislaţia,

f) a început procesul de lichidare sau bunurile sale au fost declarate falimentare sau respinse din lipsă de active,

g) în cazul în care Furnizorul nu poate furniza Serviciul în volumul sau la calitatea convenite din cauza imposibilităţii tehnice de a continua furnizarea Serviciului.

8. Consecinţele juridice ale renunţării intră în vigoare în ziua următoare datei transmiterii  renunţării de către a doua Parte a Contractului.

Articolul VII

Dispoziţii finale

 1.         Legislația  aplicabilă. Acești Termeni și Conditii  sunt guvernați și interpretați în conformitate cu legislația aplicabilă din România. Termeni si Conditiile nu  restricționează drepturile de protecție a consumatorului la care Clientul este îndreptățit conform legilor obligatorii din  România.

2.         În cazul  reclamațiilor, Clientul poate sesiza oricând problema sa prin intermendiul platformei europene pentru soluționarea online a litigiilor în materie de  consum: Soluționarea online a litigiilor se face prin Formularul de reclamații disponibil pe site-ul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului.

3.         Acești Termeni și Condiţii Generale ale Contractului intră în vigoare  începând cu data de 10 octombrie 2023.

 București, data 10.10.2023