

Termeni și condiții

Condiții comerciale generale ale Societății Medialine Eurotrade SRL, București

Ediția: 31.10.2016

Medialine Eurotrade SRL (numită în continuare „Medialine”) este un furnizor de servicii IT din România. Medialine este înregistrată la Registrul Comerțului sub Nr. J40/7924/2016, plătitoare de TVA RO 14747554, cu cont deschis la Raiffeisen Bank, Sucursala Dorobanți, București, IBAN RO49 RZBR 0000 0600 0261 0751. Conform statutului, Medialine își desfășoară activitatea conform Termenilor și Condițiilor descrise în prezentul document.

§ 1 Domeniu material de aplicare

Următoarele condiții sunt valabile pentru achiziția de componente IT, incluzând echipamente de telecomunicații și componente hardware, pentru achiziții și închirieri de aplicații, pentru întreținerea pe perioada termenului de garanție, pentru licențe software de la diverși producători, precum și software dezvoltat de noi, servicii de mentenanță prestate de noi și pentru alte servicii stabilite prin convenții.

§ 2 Domeniu de aplicabilitate

Condițiile noastre comerciale sunt valabile în mod exclusiv. Condiții comerciale contrare ale partenerilor noștri contractuali sau ale terților sunt aplicabile numai în cazul în care ne exprimăm acordul în mod explicit în scris cu privire la aplicarea acestora. În cazul în care clientul nostru nu este de acord cu aceasta, va trebui să transmită imediat o sesizare în scris în acest sens.

În acest caz ne rezervăm dreptul de a retrage oferta sau de a rezilia contractul, fără a se putea ridica nici o pretenție împotriva noastră. Prin acesta refuzăm în mod explicit orice referință la condițiile comerciale prezentate în documentele clientului.

Condițiile noastre comerciale sunt valabile și referitor la toate tranzacțiile viitoare ce se vor derula cu clientul, chiar dacă nu se va face din nou referire explicită la acestea.

§ 3 Încheierea contractului

Toate ofertele noastre sunt deschise și nu creează angajamente. Convenții verbale, modificări și completări precum și rezilierea contractului trebuie stabilite în scris. Nu sunt constituite alte convenții sau înțelegeri verbale sau scrise dintre părți, ce fac referire la acest contract sau la clauzele stabilite prin acesta. Alte înțelegeri verbale sau scrise între părți, legate de acest contract sau de unul dintre obiectele stabilite în el, nu există. Ne rezervăm dreptul la rectificarea erorilor. În plus, din punct de vedere al serviciilor Hosting, sunt valabile condițiile comerciale generale aferente serviciilor Hosting. Durata minimă de valabilitate a contractului pentru serviciile Hosting este de regulă 12 luni.

§ 4 Prețuri și condiții de plată

Prețul de achiziție va fi achitat net, fără reduceri, la livrare. Plata se va face întodeauna prin transfer bancar, numerar sau prin ordin de plată certificat de bancă direct la livrare. La acest preț se adaugă taxa legală pe valoarea adăugată, conform prevederilor legale.

Suntem îndreptățiți ca la încheierea contractului să solicităm un avans de 35% din prețul de achiziție pentru executarea contractului. Acest avans va acoperi costurile de pre-vanzare și investițiile realizate pentru acest contract și este nerambursabil.

Ne rezervăm dreptul ca în cazul contractelor, pentru care s-a stabilit un termen de livrare de mai mult de patru luni, să majorăm prețurile corespunzător creșterilor de tarife survenite pe parcurs – e.g. creșteri de salarii sau de prețuri de materiale, majorarea prețurilor de către furnizori. În cazul în care majorarea depășește prețul convenit cu mai mult de 10%, cumpărătorului i se acordă dreptul de a se retrage din contract, respectiv de a denunța contractul. Serviciile de mentenanță și de consultanță (în cazul în care nu se convine altfel) vor fi facturate pe bază de unități de timp. Cantitatea minimă achiziționată per operațiune este astfel 20 minute respectiv 2 unități de timp, calculate conform listei de prețuri în vigoare, ce este publicată și poate fi vizualizată accesând pagina [tarife servicii](#). Clientul va avea drept la compensare sau reținere față de solicitările noastre numai în cazul în care contrapretențiile sale sunt stabilite ca fiind de necontestat sau valabile de drept.

§ 5 Termene de livrare, întârzieri la livrări, expediere, asumarea riscurilor, transferul riscurilor, costuri de deplasare, denunțare

Termenele sau perioadele de livrare, în general, nu creează obligativitate. Avem dreptul de a efectua livrări parțiale atunci când aceasta nu afectează funcționalitatea produsului în scopul prevăzut prin contract și este rezonabil

pentru client. Forța majoră sau alte evenimente – e.g. dificultăți de procurare a materialelor survenite ulterior, deranjamente de funcționare, greve, interdicții de acces, rebuturi survenite fără vinovăție proprie la o piesă importantă sau alte întârzieri fără vină apărute la fabricarea unor componente esențiale din cadrul livrărilor, întârzieri la transport, dispoziții ale autorităților etc., care ne împiedică, fără a ne face vinovați, să respectăm termenele și perioadele de livrare convenite, prelungesc aceste termene și perioade cu durata împiedicărilor respective.

Riscul este transferat asupra clientului din momentul în care coletul părăsește firma noastră. Transportul se va realiza pe cheltuiala cumpărătorului. Livrarea serviciilor și produselor software realizată prin intermediul canalelor de Internet se va face fără costuri adiționale. În cazul în care livrarea se efectuează prin intermediul unuia dintre tehnicienii noștri de sistem în asociere cu o instalare la fața locului, realizată de regulă contra cost, atunci costul de transport nu va fi achitat de client. În acest caz se vor factura, numai la intervenții la fața locului, costurile de deplasare în cuantum de 2 x 0,50€ per kilometru pentru distanța dintre sediul firmei din București și locul de intervenție, la care se adaugă, pentru durata deplasării, tariful orar al tehnicianului. La acestea se adaugă și cheltuielile de cazare ale echipei Medialine în cuantum de 60 euro/noapte/persoană în cazuri justificate conform planificării agreeate de client. La calcularea distanței în kilometri sunt utilizate hărțile digitale ale aplicației Google Maps, în ultima versiune valabilă. În cazul în care intervine necesitatea majorării costurilor de deplasare ca urmare a creșterii costurilor de operare a autovehiculelor (e.g. creșterea prețului combustibililor), atunci Medialine va avea dreptul să aplice aceste majorări, cu un termen de preaviz de o săptămână. Atunci când expedierea este întârziată ca urmare a unor circumstanțe datorate clientului, riscurile sunt transferate asupra acestuia din momentul comunicării referitoare la disponibilitatea de expediere.

La cererea și pe cheltuiala clientului oferim asigurarea mărfurilor împotriva pierderilor cauzate de furt, deteriorare în timpul transportului, foc sau apă. În cazul în care clientul este o persoană juridică acesta se poate retrage din contract doar în cazul în care intervin abateri contractuale ca urmare a neglijenței grave a furnizorului. Când clientul se retrage din contract ulterior încheierii acestuia, el va trebui să achite integral prestațiile deja îndeplinite. În cazul renunțării sau amânării de către client la o întâlnire planificată, în termen de 2 zile lucrătoare sau mai puțin înainte de termenul planificat, ne rezervăm dreptul de a factura clientului 50% din volumul timpului de consultant la care se adaugă costurile de deplasare ce nu au putut fi anulate. Comunicarea de renunțare sau amânare a întâlnirii se va face fie printr-o notificare scrisă trimisă cu confirmare de primire (la adresa: București, str. Valea Oltului nr. 123-129, clădirea MTR, parter, Sector 6), fie printr-o comunicare la adresa de email: helpdesk@medialine.ro.

Pentru implementarea și dezvoltarea de software, clientul are o perioadă de 10 zile lucrătoare la dispoziție pentru testare în vederea acceptanței. În cazul în care clientul instalează softul livrat și îl utilizează în producție se consideră de asemenea că acesta și-a exprimat în mod tacit acceptanța pentru produsul livrat.

Reclamațiile vor fi acceptate doar în situația în care se regăsesc în situația în care funcționalități specificate în contract sunt nefuncționale sau non-existente. După finalizarea termenului de 10 zile lucrătoare soluția software este considerată automat aprobată și factura aferentă va fi emisă pentru realizarea plății serviciilor prestate.

§ 6 Instrucțiuni, documentație și dreptul de utilizare

După efectuarea plății integrale a contractului, clientul obține un drept de utilizare al programului pentru licențele cuprinse în contract, precum și instrucțiunile și documentația necesare în vederea utilizării. În acest caz este vorba, cu excepția software-ului de sistem de operare, despre un drept de utilizare non-exclusiv, nontransmisibil. Clientul va putea să-și creeze copii de siguranță. Prin aceasta nu se aduce atingere dreptului clientului de a vinde hardware-ul. La vânzarea de produse noi, documentele necesare în vederea utilizării includ documentații în limba germană, engleză sau română. În cazul în care acestea nu sunt puse la dispoziție de către producător, vom atrage atenția clientului în mod explicit asupra acestui fapt. Prețurile noastre nu includ instrucțiuni gratuite și instalare pentru hardware și software-ul livrat de noi. Aceste servicii vor fi comandate suplimentar și vor fi facturate conform timpului consumat de Medialine sau de o terță parte contractată de furnizor.

Selecția programelor și consultanța cu privire la aplicațiile pe care clientul intenționează să le utilizeze, precum și instrucțiunile, școlarizarea și alte servicii de asistență ale clientului nu fac parte din prezentul contract. Acestea pot constitui obiectul unui contract separat. În lipsa unei asemenea convenții, clientul este unic

răspunzător pentru alegerea programelor și a caracterului adecvat cu privire la aplicațiile pe care intenționează să le utilizeze.

Pentru toate produsele software, se aplică termenii și condițiile în vigoare ale producătorilor.

Pentru produsele software programate și dezvoltate de Medialine conform cerințelor clientului, codul sursă rămâne în proprietatea dezvoltatorului de aplicație, clientul având doar drept de utilizare.

§ 7 Cuprinsul nivelului de performanță și a funcționalităților

Performanța și funcționalitatea produselor și programelor furnizate sunt determinate conform descrierii actuale aferente produselor/serviciilor furnizate și comunicate clientului la momentul încheierii contractului. În cazuri speciale, convențiile ce depășesc acest cadru, de exemplu supracapacitate, timpi de răspuns, compatibilitatea cu alte programe sau posibilități de conectare în rețea vor fi stabilite în scris în funcție de specificul situației existente la client.

Aceleași condiții sunt valabile și referitor la adaptări individuale ale programelor specifice clientului sau la alte condiții speciale de implementare.

§ 8 Garanție

Pretențiile clientului cu privire la viciile materiale se prescriu după 6 luni – în cazul persoanelor juridice, și după 24 luni – în cazul persoanelor fizice, de la data predării mărfurilor. Clientul este obligat să sesizeze în scris viciile descoperite, cel târziu în termen de zece zile de la identificarea acestora. Garanția se consideră a fi una de tipul Bring-In. În cazul în care nu s-a convenit în mod diferit, bunurile defectuoase trebuie să fie returnate către Medialine fără taxe de transport. Pentru realizarea garanției Medialine are dreptul de a alege între remedierea defectului sau livrarea unui produs nou. Din punct de vedere al realizării ulterioare, clientul va trebui să stabilească în sarcina Medialine un termen rezonabil de minim două săptămâni. Piese sau bunurile înlocuite în vederea înlăturării viciilor ne vor fi returnate. Clientul nu poate emite pretenții cauzate de vicii atunci când o anumită eroare a apărut la obiectul contractului ca urmare a unor influențe externe, mecanice sau chimice, tratamente neconforme sau suprasolicitare aplicate obiectului contractului, reparații, mentenanță sau îngrijire a obiectului achiziției de către terțe părți respectiv de către persoane ce nu au fost autorizate de către Medialine. Garanția nu se aplică nici în cazul montării de componente, accesorii sau materiale consumabile în obiectul achiziției, instalării de software sau conectării la o bază de date, a căror utilizare nu a fost autorizată din partea noastră, sau modificării obiectului achiziției într-un mod ce nu a fost aprobat de noi, nerespectării prevederilor referitoare la tratarea, mentenanța și îngrijirea obiectului achiziției (de ex. instrucțiunile de operare), în special nerespectarea intervalelor de mentenanță prevăzute prin prevederile stipulate în acest sens. În cazul în care clientul, în calitate de agent economic, emite pretenții de garanție față de furnizor în baza unor declarații publice ale furnizorului sau ale prepușilor săi, în special în cadrul publicității sau la etichetarea cu privire la anumite proprietăți (conform legislației în vigoare), acesta va trebui să certifice că aceste declarații au fost determinate din punct de vedere causal pentru decizia sa de cumpărare. Nu ne asumăm responsabilitatea față de agenți economici pentru declarații și informații publicitare ale terților.

În cazul licențelor software, se aplică garanția oferită de producătorul softului.

În cazul soluțiilor software, add-on-urilor de soft, îmbunătățiri aduse produselor software dezvoltate și prestate de Medialine, durata de valabilitate a garanției este de 6 luni. În perioada de valabilitate, reparațiile vor fi realizate de către Medialine, doar în situația în care dezvoltările nu îndeplinesc una sau mai multe criterii ce țin de performanțele sistemului, conform înțelegerii dintre parti. În situația în care o eroare este cauzată de o modificare a sistemului sau de un update a sistemului clientului, nu se va aplica garanția iar reparațiile vor fi facturate conform tarifulor prezentate în lista de prețuri.

§ 9 Rezerva de proprietate

Ne rezervăm dreptul asupra proprietății mărfurilor și produselor software livrate până la îndeplinirea integrală a pretențiilor referitoare la prețul de achiziție și a altor revendicări față de client cu privire la obiectul achiziției. În cazul comercianților ne rezervăm dreptul de proprietate asupra mărfurilor livrate până la îndeplinirea integrală a tuturor cerințelor principale și accesorii – chiar viitoare sau condiționate – ce decurg din prestațiile și livrările noastre. Ne obligăm să eliberăm mărfurile supuse rezervei de proprietate în asemenea măsură, astfel încât valoarea mărfurilor să se situeze cu cel mult 20% peste revendicările noastre. Referitor la mărfurile aflate sub rezerva proprietății sau la alte garanții, clientul se obligă să ne aducă de îndată la cunoștință orice măsuri de executare silită din partea terților, transmițându-ne în acest sens și documentele necesare în vederea unei intervenții;

aceasta se aplică și în cazul impedimentelor de orice altă natură care ne pot afecta drepturile noastre asupra bunurilor pentru care ne-am pastrat rezerva proprietății.

§ 10 Răspundere

Pretențiile clientului cu privire la despăgubiri cauzate de încălcări ale obligațiilor sunt excluse indiferent de motivul legal, în special în baza imposibilității, întârzierii, încălcării unor obligații contractuale secundare, prestații defectuoase, alte obligații și acțiuni neautorizate. Clientul va trebui să se îngrijească de asigurarea corespunzătoare a datelor, trebuind să fie capabil să-și restaureze datele în regie proprie. Medialine exclude orice răspundere pentru pretenții puse pe seama datelor pierdute. Aceasta nu se aplică în următoarele cazuri: a) Pentru cazuri de periclitate a vieții, vătămări corporale sau a sănătății persoanelor fizice; b) pentru orice alte daune, atunci când acestea sunt cauzate de o abatere intenționată a Medialine, c) s-a constatat o abatere voluntară sau din neglijență gravă de la o obligație principală (obligația primară a contractului), comisă chiar și de către prepuși simpli prin care s-a lezat o obligație contractuală esențială (obligații primare – în special obligația cu privire la prestațiile principale) sau oricare dintre obligațiile cuprinse în b). În cazurile b) și c) răspunderea este limitată din punct de vedere al cuantumului la despăgubirea valorii de înlocuire, se cifrează însă la cel mult 30% din valoarea sumei contractuale în cauză. Atunci când răspunderea a fost exclusă sau limitată conform celor menționate anterior, aceasta este valabilă și pentru răspunderea personală a angajaților, lucrătorilor, colaboratorilor, reprezentanților și a prepușilor Medialine.

Pentru produsele DSL, WLAN și VoIP sunt aplicabile, suplimentar, termenii și condițiile generale din secțiunea DSL, W-Lan și VoIP.

§ 11 Instanța competentă, locul de realizare, legislația aplicabilă

Locul de realizare al tuturor obligațiilor ce decurg din raportul contractual este București, România. Pentru toate disputele civile vor fi aplicate jurisprudența și legislația României.

§ 12 Posibilitatea de cesionare

Drepturile bilaterale ce decurg din contract pot fi cesionate numai prin acordul ambelor părți.

§ 13 Recrutarea de colaboratori

Beneficiarului îi este interzis, pe o perioadă de 12 luni după atribuirea contractului, precum și în timpul valabilității unei relații comerciale active cu Medialine, să recruteze personal sau prin intermediul unei terțe părți, angajați sau colaboratori, care se află într-o relație contractuală cu Medialine, respectiv să încadreze/angajeze direct sau indirect un asemenea angajat/colaborator. Pentru fiecare caz de contravenție, clientul va plăti către Medialine o amendă contractuală în cuantum de 50.000,- euro.

§ 14 Clauza de salvagardare

În cazul în care o anumită dispoziție din cadrul acestor Termeni și Condiții și al convențiilor încheiate ulterior sunt sau devin fără efect, prin aceasta nu se va aduce atingere valabilității celorlalte dispoziții.

§ 15 Confidentialitate

Părțile nu vor divulga informații și date obținute în timpul derulării contractului altor persoane sau entități cu excepția persoanelor autorizate de ambele părți. Niciuna dintre părți nu va divulga termenii și condițiile prezentului contract în afara scopului personalului companiei. Fiecare parte va notifica imediat cealaltă parte cu privire la orice solicitare de informații a unei terțe părți, tribunal sau organe administrative, pentru ca aceste informații sau natura relației contractuale să fie divulgate și va coopera cu cealaltă parte pentru a evita divulgarea informațiilor.