

Termenii și condițiile generale ale EasternGraphics RO SRL pentru furnizarea de servicii (TCG privind serviciile)

(Versiune 2023-01-01)

I. Domeniul de aplicare

1) Termenii și condițiile generale ale EasternGraphics RO SRL, Str. Verigei 3, 050321 București, România ("EGR") pentru furnizarea de servicii se aplică tuturor relațiilor contractuale cu clienții în legătură cu furnizarea de servicii și sunt considerate parte integrantă a contractului, cu excepția cazului în care se convine altfel în scris într-un acord individual între EGR și client.

(2) TCG-urile privind serviciile se completează cu TCG-urile generale ale EGR, care se consideră că fac parte din contract, în plus față de TCG-urile privind serviciile.

II. Serviciile

EGR furnizează, pe baza unei comenzi separate din partea clientului, servicii în legătură cu software-ul și serviciile pe care clientul le primește sau le-a primit de la EGR. Serviciile care urmează să fie furnizate de EGR în cazuri individuale sunt reglementate într-un contract separat, într-o ofertă pe care se bazează prezentul contract sau într-o confirmare a comenzii.

III Domeniul de aplicare și prestarea serviciilor

(1) Conținutul, domeniul de aplicare, durata și locul de prestare a serviciilor care urmează să fie furnizate sunt specificate în documentele contractuale menționate la clauza II teza a doua. În măsura în care domeniul de aplicare și durata nu au fost convenite, aceste informații sunt considerate doar estimări. Domeniul de aplicare și durata reale sunt stabilite în funcție de sarcina care urmează să fie îndeplinită. În cazul în care nu s-a convenit asupra locului de executare, locul de executare este sediul social al EGR.

(2) În măsura în care EGR furnizează servicii de asistență pentru client în cadrul unor proiecte, clientul este obligat să verifice periodic dacă sunt îndeplinite obiectivele proiectului stabilite în fiecare caz în parte. Gestionarea și responsabilitatea proiectelor revin exclusiv clientului, cu excepția cazului în care se convine altfel într-un contract individual. EGR și clientul convin de comun acord asupra naturii și prezentării rezultatelor sau asupra documentării și înregistrării activității proiectului, precum și asupra timpului acordat, precizând ce sarcini își asumă EGR în acest sens.

(3) EGR angajează personal calificat pentru efectuarea lucrărilor și îl supraveghează și controlează. EGR decide, la propria discreție, ce angajați sunt repartizați sau înlocuiți.

(4) În măsura în care angajații clientului oferă asistență în cadrul proiectelor, acest lucru se face gratuit pentru EGR și pe răspunderea și pe riscul clientului. Clientul se asigură că angajații săi se află sub controlul disciplinar al unui angajat adecvat. Persoana de contact a clientului este desemnată în fiecare caz în scris către EGR înainte de începerea asistenței pentru proiect.

(5) În cazul în care EGR sprijină clientul în realizarea de adaptări și extinderi ale programelor software în numele clientului și în conformitate cu specificațiile acestuia, EGR datorează activitatea, dar nu și succesul și nici mentenanța versiunii pentru aceasta.

IV. Remunerația, facturare

(1) Remunerația este cea prevăzută în documentele contractuale menționate la clauza II teza 2. În absența unui alt acord, remunerația se bazează pe timpul petrecut, care este facturat clientului în conformitate cu lista de prețuri EGR pentru servicii, valabilă la momentul prestării serviciului. Facturarea se face pe bază orară. Timpul care trebuie plătit de către client include nu numai activitatea personalului EGR, ci și participarea acestuia la ședințe, la întâlniri de proiect și la orice activitate de pregătire și finalizare efectuată de către personal, precum și timpul petrecut în timpul deplasării între sediul EGR și client. Toate prețurile sunt nete, fără deduceri, la care se adaugă taxa pe valoarea adăugată legală aplicabilă la momentul respectiv.

(2) În plus, clientul rambursează EGR pentru orice costuri suportate în timpul prestării serviciului (de exemplu, cheltuielile de deplasare). Prețurile pentru acestea sunt cele stabilite în documentele contractuale menționate la clauza II teza 2 sau - dacă nu s-a convenit altfel - în lista de prețuri EGR pentru servicii.

(3) În măsura în care în oferta de preț sau în confirmarea comenzii este menționată o cheltuială de timp, aceasta este doar o estimare. Pe parcursul executării serviciului pot apărea depășiri sau sub așteptări. În acest caz, EGR notifică clientul că timpul estimat inițial a fost depășit. În cazul în care clientul dorește o limită superioară obligatorie a timpului necesar, aceasta trebuie să fie convenită în mod expres în scris.

(4) EGR își rezervă dreptul de a factura clientului pentru servicii cu o valoare mai mare de 10.000,00 EUR pe lună. Serviciile de o valoare mai mică sau serviciile unice vor fi facturate de EGR în fiecare caz după ce au fost prestate.

(5) În cazul în care serviciile convenite nu sunt prestate sau nu sunt prestate în întregime din motive independente de voința EGR, clientul va plăti EGR pentru acestea, mai puțin cheltuielile economisite.

V. Răspunderea pentru servicii de consultanță și alte servicii

(1) EGR nu este răspunzătoare pentru caracterul adecvat al serviciilor de consultanță pentru orice scop urmărit de acestea.

(2) În cazul în care EGR furnizează servicii pur legate de activitate fără un succes specific, EGR este răspunzătoare exclusiv pentru executarea serviciilor convenite în conformitate cu contractul.

VI. Acceptarea și răspunderea pentru defecte în cazul serviciilor legate de succes

(1) În cazul în care performanța EGR corespunde celei convenite (eventual în specificații) și dacă este o performanță legată de succes, se aplică în plus următoarele dispoziții [clauza VI. alineatele (2)-(11)]:

(2) Clientul trebuie să inspecteze serviciile EGR fără întârziere după ce EGR a notificat clientul că acestea sunt finalizate (notificarea de finalizare) și trebuie să declare acceptul către EGR în scris, fără întârziere, dar nu mai târziu de zece zile de la notificarea de finalizare (perioada de acceptare). În cazul în care clientul nu declară acceptul către EGR în perioada de acceptare menționată anterior fără a indica defectele prezente în mod efectiv, serviciile EGR notificate ca fiind finalizate se consideră a fi acceptate la expirarea perioadei de acceptare. Acceptarea nu poate fi refuzată din cauza unor defecte minore. Cele de mai sus se aplică în egală măsură serviciilor parțiale care sunt utilizabile.

(3) Se consideră că a avut loc acceptarea dacă clientul utilizează serviciile timp de zece zile fără a notifica EGR cu privire la orice defecte efectiv prezente. Testarea funcțională în cadrul perioadei de acceptare nu este considerată utilizare în acest sens.

(4) Clientul este obligat să notifice în scris și fără întârziere EGR cu privire la orice defecte apărute, indicând modul în care se manifestă defectul, ce efecte are și în ce circumstanțe apare. Revendicările pentru defecte există numai dacă defectul semnalt este reproductibil sau poate fi demonstrat prin rezultate generate de mașină.

(5) EGR remediază defectul notificat în mod corespunzător de către client prin intermediul unei prestații ulterioare, adică prin reparații sau livrare ulterioară. Dreptul de a alege în ce mod se remediază un defect aparține EGR. Dreptul EGR de a refuza executarea ulterioară în conformitate cu condițiile legale rămâne neafectat. În măsura în care acest lucru este rezonabil pentru client, EGR are dreptul, pentru a remedia defectul, de a furniza clientului o nouă versiune a serviciului (de exemplu, "actualizare", "gestionare/conexiune suplimentară") care nu mai conține defectul reclamat sau care îl remediază, sau de a dezvoltă o soluție alternativă.

(6) În cazul în care executarea ulterioară a eșuat într-un termen rezonabil, clientul stabilește în scris pentru EGR un nou termen rezonabil (al doilea termen de grație) pentru executarea ulterioară, cu condiția ca stabilirea termenului să fie rezonabilă pentru client și ca EGR să nu refuze definitiv executarea ulterioară. În cazul în care aceste condiții sunt îndeplinite, clientul are dreptul, după expirarea neresușită a celei de-a doua perioade de grație, să se retragă din contract în condițiile legale sau să reducă remunerația convenită și, în cazul în care EGR se află în culpă, să ceară daune-interese în locul prestației sau despăgubiri pentru cheltuielile irrisoare. După expirarea neresușită a perioadei de grație, clientul declară într-un termen rezonabil dacă va continua să ceară executarea ulterioară sau dacă își va exercita drepturile de mai sus. Nu există un drept de retragere în cazul unui defect minor. La declararea retragerii sau a reducerii, dreptul clientului la furnizarea unui serviciu fără defecte se stinge.

(7) EGR nu este răspunzătoare pentru defectele bazate pe informații incomplete sau incorecte furnizate de către client.

(8) EGR nu răspunde pentru defectele apărute după modificarea condițiilor de utilizare și/sau de funcționare, după erori de instalare și/sau de exploatare, după intervenții în serviciu sau în software, cum ar fi modificări, adaptări, conectarea cu alte programe și/sau după o utilizare contrară condițiilor contractuale, cu excepția cazului în care clientul dovedește că defectele erau deja prezente în momentul notificării de finalizare sau de predare a serviciului și nu au nicio legătură de cauzalitate cu evenimentele menționate mai sus.

(9) EGR nu este răspunzătoare pentru corectitudinea datelor clientului sau ale unei terțe părți cu privire la software și pentru orice defecte care pot rezulta din acestea.

(10) În cazul în care se dovedește că un defect raportat de către client nu există în realitate sau nu se datorează serviciilor EGR, clientul plătește EGR pentru activitatea implicată în analiza și tratarea acestuia în conformitate cu lista de prețuri a EGR pentru servicii în vigoare la momentul în care a fost raportat defectul.

(11) În cazul unei retrageri justificate, EGR are dreptul de a solicita o compensație rezonabilă pentru utilizarea de către client a serviciului sau a software-ului în trecut până la momentul retragerii. Această compensație pentru utilizare se calculează pe baza unei perioade totale de patru ani de utilizare a serviciului sau a software-ului, cu o deducere corespunzătoare pentru defectul care a dus la retragere.

(12) Revendicările clientului pentru defecte se prescriu în termen de un an de la transferul de risc.

Termenii și condițiile generale ale EasternGraphics RO SRL pentru furnizarea de servicii (TCG privind serviciile)

(Versiune 2023-01-01)

VII. Obligația de cooperare a clientului

(1) Clientul pune la dispoziția EGR, în mod gratuit, toată cooperarea necesară din partea sa pentru prestarea serviciului și care este de altfel obișnuită.

(2) Clientul va pune la dispoziția angajaților și a terților însărcinați de EGR cu prestarea serviciilor încăperi adecvate, în care să poată fi depozitate documentele, echipamentele de lucru și suporturile de date, protejate împotriva accesului persoanelor neautorizate, în cazul în care serviciile urmează să fie prestate în afara sediului EGR.

(3) Clientul asigură angajaților EGR accesul în orice moment și gratuit la informațiile necesare pentru activitatea lor și le furnizează în timp util toate informațiile necesare.

(3) Clientul sprijină EGR în mod cuprinzător și gratuit, de exemplu, prin crearea condițiilor operaționale pentru efectuarea serviciului, în special prin punerea la dispoziție a spațiilor de lucru, a instalațiilor de date și de telecomunicații atunci când serviciul este efectuat la sediul clientului și prin cooperarea în ceea ce privește specificațiile și teste. Clientul acordă EGR sau angajaților săi și terților însărcinați cu prestarea serviciului acces la hardware și software și permite accesul la software prin intermediul transmiterii de date la distanță.

(4) În măsura în care EGR instalează software la sediul clientului în scopuri de testare ca parte a serviciilor sale de consultanță, este responsabilitatea clientului să asigure în timp util un mediu de sistem adecvat. Clientul este obligat să testeze toate funcțiile acestor programe software în mediul de sistem al clientului înainte de punerea în funcțiune. EGR nu este răspunzătoare pentru pierderea de date dacă daunele nu s-ar fi produs dacă datele ar fi fost salvate în mod corespunzător în domeniul de responsabilitate al clientului. Se consideră că datele au fost salvate în mod corespunzător dacă clientul face zilnic și în mod demonstrabil o copie de rezervă a stocurilor sale de date în formă lizibilă de către mașină și garantează astfel că aceste date pot fi restaurate cu un efort rezonabil.

(5) Obligațiile de cooperare menționate mai sus sunt obligații contractuale esențiale. În cazul în care clientul își încalcă obligațiile de cooperare, EGR nu este obligat să furnizeze serviciul pe durata încălcării obligațiilor plus o perioadă rezonabilă de repornire. În cazul încălcării repetate sau grave a obligațiilor, EGR are dreptul de a rezilia relația contractuală fără preaviz.

VIII. Drepturi de utilizare (licență)

(1) Clientului i se acordă un drept simplu, neexclusiv, netransferabil și care nu poate face obiectul unei sub-licențe, de a utiliza serviciile EGR în scopul convenit prin contract; dacă s-a convenit un termen, acest drept este limitat la acel termen, în caz contrar, acesta este nelimitat în timp. EGR va fi autorul și liber în toate privințele să utilizeze aceste servicii în orice mod dorește.

(2) EGR nu este obligată să predea codul sursă și documentația de dezvoltare.

(3) În măsura în care EGR utilizează sau adaptează un software standard, drepturile de utilizare aferente acestuia sunt stabilite în conformitate cu condițiile de licență software pCon, cu excepția cazului și în măsura în care se convine altfel în scris.

IX. Instruire

(1) EGR poate furniza servicii de instruire la sediul clientului sau la un loc specificat de client. În acest caz, clientul se asigură, pe cheltuiala sa, că sunt disponibile spații adecvate și un număr suficient de calculatoare pentru fiecare participant pentru datele de formare. Acest lucru include, de asemenea, faptul că software-ul de instruire este instalat pe calculatoare și pregătit pentru funcționare.

(2) Clientul suportă costurile de deplasare, masă și cazare peste noapte pentru angajatul (angajații) EGR și participanții clientului. Participarea parțială nu dă dreptul clientului la o reducere a taxei de formare.

X. Modificări și anulări ale cursurilor de instruire, dispoziții diverse

(1) EGR își rezervă dreptul de a detașa un formator înlocuitor la cursurile de instruire, de a aduce modificări minore conținutului instruirii și, dacă este necesar, de a schimba data și locul de desfășurare și de a anula o instruire. În acest din urmă caz, taxele de instruire deja plătite se rambursează integral.

(2) Clientul informează imediat EGR în cazul în care datele de instruire convenite nu pot fi respectate. Clientul plătește EGR o taxă de gestiune de 25 % din remunerație dacă clientul anulează o dată de instruire cu până la două săptămâni înainte de începerea instruirii, 50 % din remunerație dacă clientul anulează o dată de instruire cu până la o săptămână înainte de începerea instruirii și 75 % din remunerație după aceea. Tarifele forfetare de mai sus nu se aplică decât în cazul în care clientul dovedește că nu a fost suferită nicio pierdere sau o pierdere mai mică sau că cursul de instruire a fost anulat de către EGR în conformitate cu alineatul (1).

(3) Anulările trebuie să fie permise de EGR în scris.

(4) Documentele de instruire sunt protejate prin drepturi de autor. Orice formă de reproducere a documentelor de instruire - inclusiv a extraselor - necesită consimțământul expres în scris al EGR.

XI. Aplicarea generală a TCG-urilor

TCG-urile generale ale EGR completează prezentele TCG-uri privind serviciile și se aplică în mod subordonat acestora.