

***Termeni și condiții generale pentru
activitățile de urmărire a vehiculelor prin
GPS și de gestionare a flotei Ecofleet
(denumite în continuare "TCG")***

În vigoare

- ***pentru contractele încheiate până la 01 Februarie 2023 precum și după această dată.***
- ***pentru toate contractele de furnizare servicii monitorizare GPS/ contractele individuale de servicii (denumite în prezentul document CFS/CIS) încheiate începând cu 01 Februarie 2023, care cad sub incidența TCG***

Cuprins

1. Introducere și concepte de bază

1.1. Scopul, domeniul de aplicare, domeniul de aplicare teritorial, durata, modificarea

1.1.1. Scopul TCG

1.1.2. Obiectul TCG

1.1.3. Publicarea și modificarea TCG

1.2. Furnizorul

1.2.1. Datele furnizorului

1.3. Clientul

1.4. Contact

1.4.1. Contact din partea Furnizorului

1.4.2. Notificări trimise de Furnizor Clientului

1.5. Servicii

1.6. Contractul individual de prestări servicii

1.7. Dispozitive și accesoriile

1.8. Furnizorul de hartă

1.9. Furnizorul GSM

1.10. Serviciul de relații cu clienții/raportarea erorilor

1.11. Sistemul de management integrat (ISO9001 și ISO27001)

1.12. Contul de utilizator

1.13. Întreruperea serviciului

1.14. Întreținere

1.15. Instalarea dispozitivelor:

1.16. Termen limită de recepție

1.17. Taxa de deplasare

1.18. Costul de calibrare

1.19. Dispozitivul de încercare

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

- 1.20. Dispoziții diverse
 - 2.1. Încheierea contractului individual de prestări servicii
2. Întocmirea unui Contract individual de servicii
 - 2.1. Încheierea contractului
 - 2.2. Completarea și modificarea contractului
 - 2.3. Verificarea solvabilității
 - 2.3.1. Verificarea solvabilității
 - 2.3.2. Garanție patrimonială
 - 2.4. Informații privind serviciul de comunicații de date:
 - 2.4.1. Servicii de comunicare date prin cartelele SIM puse la dispoziție de către Furnizor
3. Modalități de plată și taxe
 - 3.1. Plata pentru dispozitiv și accesorii
 - 3.1.1. Reguli pentru închirierea unei unități de bord (denumită în continuare OBU), a unui alt dispozitiv (denumite în continuare în mod colectiv dispozitive)
 - 3.1.2. Reguli pentru achiziționarea de echipamente
 - 3.1.3. Contractare cu acord de fidelitate
 - 3.2. Plata tarifelor pentru servicii
4. Suspendarea, reluarea serviciului
 - 4.1. Suspendare la cererea Clientului
 - 4.2. Furnizare date pe durata suspendării
 - 4.3. Suspendarea serviciului de către Furnizor
5. Sistarea serviciilor
 - 5.1. Sistarea serviciilor de către Furnizor
6. Reclamații privind tarifele
7. Modificarea contractului
 - 7.1. Condiții generale
 - 7.2. Schimbarea pachetului

8. Rezilierea contractului

8.1. Reziliere ordinară

8.2. Reziliere extraordinară

8.2.1. Rezilierea contractului individual de servicii în cazul încălcării obligațiilor de către Furnizor

8.2.2. Rezilierea contractului individual de servicii de către furnizorul de servicii pentru neplata tarifelor

8.2.3. Alte cazuri de reziliere extraordinară

8.2.4. Reguli comune de reziliere a contractului

9. Refuzul de a presta serviciile

10. Prelucrarea datelor

10.1. Reguli directoare

10.2. Furnizor ca Operator de date, implicarea altor Operatori de date

10.3. Răspunderea Operatorului de date pentru activitatea de prelucrare a datelor

10.4. Prelucrarea datelor după încetarea contractului individual de prestări servicii

10.5 Returnarea datelor în caz de reziliere ordinară

10.6 Returnarea datelor în caz de reziliere extraordinară

10.7 Prelucrarea datelor în legătură cu gestionarea creanțelor

10.8 Prelucrarea datelor de către persoanele care reprezintă sau persoanele de contact ale părților

11. Informații despre servicii

11.1 Urmărire, localizare

11.1.1. Urmărire, exactitatea localizării

11.1.2. Urmărire, dezactivarea funcției de localizare

11.2. Serviciul de foaie de parcurs

11.3. Raport privind drumul parcurs

11.4. Măsurarea vitezei:

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

- 11.5. Calcularea consumului mediu
- 11.6. Sondă de măsurare a combustibilului
 - 11.6.1. Defectarea sondei de măsurare a combustibilului
- 11.7. Timocom
- 11.8. Descărcarea și evaluarea datelor de la tahograf
- 11.9. Măsurarea sarcinii pe axe
- 11.10. Alte servicii intermediare
- 11.11. Alte servicii conexe
- 12. Garanția limitată
- 13. Limitarea și excluderea răspunderii
 - 13.1 Forța majoră
- 14. Definiția nivelului serviciilor și al disponibilității
- 15. Informații individuale privind serviciile, gestionarea reclamațiilor, notificărilor
- 16. Regulile procedurii de despăgubire
- 17. Intreținere
- 18. Notificări, publicații
 - 18.1. Obligația de notificare a Furnizorului
- 19. Litigii
- 20. Organe de supraveghere

TERMENII ȘI CONDIȚIILE GENERALE DE SERVICIU (TCG)

1. Introducere și concepte de bază

1.1 Scopul, domeniul de aplicare teritorial și durata, modificarea Termenilor și Condițiilor Generale

Furnizorul de Servicii furnizează Serviciul către Client în baza prezentului document, care reglementează raporturile juridice dintre părți, iar după acceptarea acestuia, Clientul se obligă să respecte prevederile acestuia și să plătească tarifele stabilite de Furnizor pentru serviciul pus la dispoziție Clientului.

1.1.1 Scopul TCG:

Scopul TCG este de a reglementa în mod detaliat și uniform condițiile de prestare a Serviciului precum și utilizarea acestuia de către Client, care sunt drepturile, obligațiile sau alte circumstanțe materiale ale Furnizorului de servicii și ale Clientului, care fac obiectul domeniului de aplicare al TCG. Prezentele TCG permit părților, de comun acord, să stabilească clauze contractuale diferite în acordurile comerciale individuale.

1.1.2. Obiectul TCG:

Obiectul TCG se referă la serviciile specificate în cadrul termenului "serviciu", servicii pe care Furnizorul le pune la dispoziția Clientului în baza prezentului document și în baza Contractului de Furnizare Servicii de Monitorizare GPS. TCG se aplică atât personalului Clientului, cât și personalului Furnizorului de servicii. TCG intră în vigoare la data publicării la adresa

[https://ecofleet.com/wp-content/uploads/2023/06/70_4_ANEXA-
Informare Generala](https://ecofleet.com/wp-content/uploads/2023/06/70_4_ANEXA-
Informare_Generala)

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Politica_Confidentialitate_2023_ttt.pdf împreună cu modificările ulterioare care își produc efecte de la data publicării acestora la adresa indicată.

1.1.3 Publicarea și modificarea TCG:

Clientul acceptă fără rezerve TCG în momentul încheierii ratificării Contractului de Furnizare Servicii Monitorizare GPS, fiind totodată informat despre existența prezentelor TCG. Acceptarea de către client a TCG este o condiție esențială pentru intrarea în vigoare a contractului. În cazul refuzului Clientului de a accepta prezentele TCG contractul nu va intra în vigoare și nu va produce efecte în sarcina Furnizorului.

Condițiile generale de utilizare sunt disponibile pe site-ul <https://ecofleet.com/ro/>

pentru a fi consultate și descărcate înainte de încheierea contractului sau în timpul încheierii acestuia. Furnizorul de servicii pune la dispoziția Clientului versiunea actualizată la data încheierii acordului comercial a termenilor și condițiilor generale pentru serviciul său pentru clienți și furnizează o copie a termenilor și condițiilor generale sau a unei părți a acestora, după cum indică clientul sau utilizatorul, la cerere și în schimbul unei taxe.

Furnizorul de servicii publică pe site-ul web proprietatea sa TCG modificate cu cel puțin 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a modificării. Furnizorul de servicii informează clientul/clientii cu privire la modificare aduse la TCG prin mijloace electronice (la adresa de e-mail de notificare indicată de Client în CFS, a se vedea punctul 1.4) în același timp cu publicarea acesteia, expediind textul TCG modificat, oferindu-i astfel clientului posibilitatea de a cunoaște și pentru a formula eventuale obiecțiuni la modificările realizate.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Furnizorul de servicii atrage atenția Clientului asupra faptului că, în cazul în care se formulează obiecțiuni, neacceptate de Furnizor, aceasta poate duce la rezilierea Contract de servicii-CFS și a Serviciului, astfel cum se prevede la clauza 8.1.

În ceea ce privește TCG și aspectele nereglementate în acestea, activitățile Furnizorului de servicii și raporturile juridice dintre părți vor fi guvernate de legile în vigoare, reglementările și dispozițiile aplicabile în România în vigoare. Prezentele TCG sunt redactate în limba română și se interpretează în limba română. În cazul în care este tradusă în orice altă limbă, versiunea originală în limba română prevalează în caz de litigiu.

1.2. Furnizorul

Eco Fleet Romania este un societate comercială care este constituită și funcționează în baza legislației din Romania, cu drept de prestări servicii legate de produsele specifice furnizate de această societate comercială.

1.2.1. Detaliile furnizorului de servicii:

Denumirea: ECO FLEET ROMANIA SRL

Sediul: ORADEA, Str. Tudor Vladimirescu, nr.41, Parter, Ap.2, Jud. Bihor

Sucursala/Serviciul de relații cu clienții: _____

Serviciul de relații cu clienții: _____

Număr de înregistrare al societății: J5/3037/2021

la ORC de pe lângă Tribunalul, Bihor

CUI: RO 32608511

Website: <https://ecofleet.com/ro/>

1.3. Clientul:

Abonatul/Plătitorul facturii

Abonatul/Plătitorul facturii (denumit în continuare Client): Poate fi o persoană fizică, o persoană juridică, o entitate comercială fără personalitate juridică sau o altă entitate înregistrată în condițiile legii care a încheiat un CSF valabil cu Furnizorul de servicii pe baza și cu acceptarea prezentelor Termeni și condiții generale.

Plătitorul facturii: Furnizorul de servicii permite separarea Clientului și a Plătitorului facturii în Contractul individual de servicii. O persoană fizică, o persoană juridică, o entitate comercială fără personalitate juridică sau o altă entitate juridică care este înregistrată și funcționează în condițiile legii care este obligată să plătească tarifele pentru servicii pe baza unei facturi. Plătitorul facturii este răspunzător în mod solidar cu clientul pentru îndeplinirea obligațiilor prevăzute în contractul individual de servicii.

În cazul în care plătitorul facturii din contractul individual de servicii este o parte separată de client, definiția clientului include plătitorul facturii. În cazul în care Plătitorul facturii și Clientul sunt persoane separate, Plătitorul facturii este supus tuturor obligațiilor impuse Clientului în legătură cu plata tarifelor. Celelalte obligații legate de executarea contractului revin Clientului, precum și drepturile de care acesta beneficiază. Termenul "client" este utilizat în prezentele condiții generale ori de câte ori sunt utilizați termenii "abonat" și "parte contractantă". Termenul "Plătitorul facturii" este utilizat în dispozițiile referitoare la persoana care plătește contravaloarea serviciului.

Grup special de servicii individuale: Furnizorul de servicii are dreptul de a oferi o reducere anumitor grupuri de Clienți, așa cum sunt definite în Contractul individual de servicii și de a autoriza Clientul să revândă Dispozitivul și accesoriile sale și Serviciul.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Termenii și condițiile comerciale și de plată pentru grupul de servicii individuale specifice sunt stabilite în contractul de servicii individuale. Pentru aspectele care nu sunt reglementate de contractul individual de servicii, se aplică dispozițiile prezentelor TCG.

1.4. Contact:

În exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor care le revin în temeiul prezentului contract, părțile contractante pot face adrese oficiale, notificări și/sau cereri numai în scris, documente emise în mod valabil și asumate de persoane împuternicite verificabile din punct de vedere juridic:

- prin poștă, cu semnătura societății și a persoanelor împuternicite pentru persoanele care nu sunt persoane fizice,
- Prin intermediul adresei de e-mail a Serviciului Clienți, sau
- în persoană la birourile noastre de servicii pentru clienți.
-

1.4.1. Contactul furnizorului de servicii:

Prin poștă: Str.Tudor Vladimirescu Nr.41 Ap.2 Oradea, Bihor

Prin telefon: +40730899686

Prin poștă: _____.

Prin telefon: _____

Gestionarea aspectelor legate de servicii, contracte și eventuale reclamații:

E-mail: office@ecofleet.ro

Raportarea erorilor legate de funcționarea dispozitivului și a sistemului:

E-mail: support@ecofleet.ro

Gestionarea facturilor:

E-mail: office@ecofleet.ro

1.4.2. Trimiterea de notificări din partea Furnizorului de servicii către Client

Prin poștă

Pe formularul de solicitare a datelor emis pentru încheierea Contractului individual de servicii, la adresa poștală indicată de către Clientul persoană fizică, în cazul persoanelor juridice, la adresa poștală înregistrată de către autoritatea de înregistrare, instanța de judecată sau la sediul social, sucursala sau sediul declarat la autoritatea de înregistrare. În cazul în care se face dovada primirii trimitărilor poștale, se consideră că părțile au livrat trimitățile lor în conformitate cu legislația privind serviciile poștale dar și cu dispozițiile elgale în vigoare referitoare la expedierea și primirea corespondenței în mod valabil.

Prin corespondență electronică (e-mail)

Prin corespondență electronică la adresa electronică indicată de către Clientul persoană fizică în formularul de solicitare a datelor emis pentru Contractul unic de servicii sau, în cazul persoanelor juridice, la adresa de e-mail înregistrată de autoritatea sau instanța care le înregistrează (denumită în continuare "adresa de e-mail de notificare").

În cazul comunicării prin e-mail, părțile se angajează să accepte primirea comunicării în termen de 5 zile lucrătoare, prezumție pe care niciuna dintre părți nu este îndreptățită să o infirme, având în vedere faptul că ambele părți au un interes substanțial în eficacitatea declarațiilor.

Contact prin telefon

Acest lucru se va face la numerele de telefon furnizate de client în formularul de cerere de date emis pentru contractul individual de servicii.

Persoane de contact indicate de către client

Aceste persoane nu au dreptul de a lua decizii, dar vor păstra legătura cu furnizorul de servicii în cadrul mandatului lor (mandate primit de la Client pe parcursul derularii contractului) pe durata executării contractului.

- Persoana de contact responsabilă pentru sarcinile managerului de flotă și ale administratorului;
- Persoana de contact pentru probleme financiare;
- Persoana de contact responsabilă pentru probleme de achiziții publice.

1.5. Servicii

Domeniul de aplicare al modulelor furnizate de Prestatorul de servicii în temeiul Contractului individual de servicii și alese de Client este stabilit în Oferta de preț. O listă detaliată a modulelor este disponibilă pe site-ul web al furnizorului de servicii. Clientul selectează modulele care i se potrivesc, primește oferta de preț pentru acestea și, dacă este acceptată, se încheie contractul pentru acestea.

Furnizorul de servicii va furniza serviciile Ecofleet, astfel cum sunt detaliate în ofertă.

Instalarea și punerea în funcțiune a echipamentelor și accesoriilor. Serviciul poate fi utilizat numai de către OBU înregistrate pentru a utiliza serviciul. Activarea serviciului este furnizată de către furnizorul de servicii la momentul și în modul stabilit în Termeni și condiții.

Părțile recunosc faptul că serviciul va funcționa în mod corespunzător numai dacă sunt îndeplinite *următoarele condiții*:

- OBU este instalat corect;
- clientul nu a intervenit sau nu a încercat să intervină sau să modifice în vreun fel funcționarea sistemului de urmărire după instalare.
- Furnizorul nu este răspunzător pentru nicio intervenție neautorizată a clientului asupra echipamentelor instalate (echipamente vândute sau închiriate). Instalarea și/sau demontarea echipamentelor se efectuează numai de către furnizor

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

sau de către parteneri aprobați de către furnizor și nu este permisă nicio altă intervenție a clientului sau a oricărei alte persoane asupra echipamentelor. Orice pagubă rezultată în urma interferenței Clientului sau a altor persoane cu echipamentul instalat nu este responsabilitatea Furnizorului și nu-i vor fi imputabile acestuia, iar orice pagubă rezultată în urma unei interferențe neautorizate va fi suportată de Client.

- cartela SIM furnizată de furnizorul de servicii de telecomunicații este conectată în mod corespunzător la serviciul de telecomunicații furnizat de furnizorul de servicii de telecomunicații, prin intermediul căruia datele necesare pentru serviciu sunt transferate de la sistemul de urmărire la furnizorul de servicii, are o acoperire adecvată la locul de amplasare a sistemului de urmărire și funcționează corespunzător;
- serviciul de internet prin intermediul căruia Clientul accesează datele prelucrate în cadrul Serviciului funcționează în mod corespunzător.

1.6. Contract individual de servicii

Furnizorul de servicii și clientul încheie un contract individual de servicii (denumit în continuare "contract de servicii"), din care TCG fac parte integrantă, completând clauzele contractuale.

Furnizorul de servicii redactează TCG astfel încât să îndeplinească cerințele general acceptate de claritate, necontradicție și transparență. În cazul în care draftul TCG sau draftul contractului individual de servicii nu ar fi clar pentru client, furnizorul de servicii va solicita în mod explicit clientului să contacteze Serviciul Clienti pentru a obține clarificări privind clauzele TCG sau clauzele contractuale.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a cesiona unei terțe părți toate drepturile și obligațiile prevăzute în cadrul Contractului individual de servicii, fără

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

acordul prealabil al clientului. Prin citirea și semnarea TCG, clientul este de acord cu cesiunea contractului.

1.7. Dispozitiv și accesorii

Dispozitiv: unitate de control GPS/GPRS

Accesorii: sondă de combustibil, dispozitiv RFID de blocare a capacului rezervorului de combustibil, senzor de temperatură, afișaj de temperatură, interfață FMS/CAN, conector CAN inductiv, modul de control CAN, comutator pentru drumuri publice/private, baterie externă, dispozitiv de măsurare a greutateii pe osie, cititor RFID sau Dallas, senzor de deschidere, sistem de asistență pentru șoferi, identificare a vehiculului de tractare, echipament de navigație, sonerie sonoră.

1.8. Furnizor de hărți

Bazele de date cartografice necesare pentru furnizarea serviciului sunt furnizate de o companie terță independentă de furnizorul de servicii și independentă de furnizorul de servicii în cadrul unei relații contractuale cu furnizorul de servicii.

1.9. Operator GSM

Furnizor de servicii GSM: reprezintă o companie terță independentă care furnizează cartela SIM necesară pentru furnizarea serviciului.

1.10. Serviciul Clienți/Raport de asistență

Furnizorul de servicii menține un serviciu pentru clienți pentru chestiuni legate de comanda serviciului, încheierea contractului individual de servicii, întreruperea serviciului, facturarea, rezilierea contractului și raportarea erorilor.

1.11. Sistem de management integrat (1509001 și 15027001)

Clientul recunoaște că, pe durata relației sale cu prestatorul de servicii, se poate efectua un audit intern pentru a asigura funcționarea sistemelor de asigurare a calității ISO și ISO27001. În cadrul acestui proces, furnizorul de servicii trebuie să evalueze satisfacția clientului, calitatea serviciului și securitatea acestuia.

1.12. Cont de utilizator

Furnizorul de servicii va crea un cont de utilizator pentru client. Clientul poate accesa contul de utilizator utilizând numele de utilizator și parola furnizate de furnizorul de servicii.

În cursul serviciului, dispozitivul instalat în autovehiculul clientului colectează, stochează și transmite datele telematice ale autovehiculului către sistemul de servere operat de furnizorul de servicii prin intermediul rețelei GPRS. Furnizorul de servicii oferă acces la sistemul său de servere prin intermediul internetului în cadrul serviciului, în scopul vizualizării on-line a vehiculului pe o hartă digitală. După introducerea numelui de utilizator și a parolei, poziția și traseul vehiculelor, precum și datele privind serviciile din cadrul planului de tarificare selectat, cărora li s-au atribuit numele de utilizator și parola specificate pe dispozitivul instalat în vehicul, pot fi urmărite prin intermediul internetului prin conectarea la contul de utilizator pe o hartă digitală bazată pe "Google Maps".

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS

Serviciul este disponibil pentru vehiculele aflate în zona de serviciu a furnizorului de servicii de hărți (de exemplu, Google Maps, Openstreet).

Contul de utilizator al furnizorului de servicii www.ecofleet.com.ro de pe site-ul web al furnizorului de servicii.

Clientul poate accesa contul de utilizator utilizând numele de utilizator și parola furnizate de către furnizorul de servicii, iar clientul are dreptul de a gestiona în mod independent datele stocate în cont.

În cazul în care clientul șterge orice date, acestea vor fi șterse iremediabil din sistem. În cazul în care contul de utilizator al unui Dispozitiv este șters din orice motiv, toate datele asociate cu Dispozitivul vor fi șterse iremediabil!

1.13. Întreruperea serviciului

Reprezintă o perioadă în care furnizorul de servicii nu furnizează serviciul în mod legal. Suspendarea serviciului nu afectează durata contractului. Normele detaliate pentru suspendarea serviciului sunt prevăzute în secțiunea 4 din prezentele TCG.

1.14. Întreținere

Pentru a asigura funcționarea continuă a sistemului, prestatorul de servicii efectuează periodic lucrări de întreținere și informează clienții cu privire la data și durata preconizată a lucrărilor de întreținere.

În caz de efectuare a lucrărilor de întreținere, furnizorul de servicii va încerca să mențină continuitatea colectării de date. În timpul perioadei de întreținere, este posibil ca sistemul Ecofleet să nu afișeze informații care să corespundă stării curente, dar, odată ce sistemul este restabilit, vor fi afișate datele colectate în această perioadă.

1.15. Instalarea unui dispozitiv:

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Furnizorul de servicii poate fi instalatorul dispozitivului necesar pentru furnizarea serviciului, dar are dreptul de a solicita ca instalarea dispozitivelor și a accesoriilor să fie efectuată de o terță parte independentă de furnizorul de servicii. Furnizorul de servicii exclude posibilitatea ca clientul să instaleze el însuși dispozitivul.

Clientul trebuie să verifice setările aprobate și funcționarea corectă a dispozitivului la locul de instalare a dispozitivului și a accesoriilor acestuia, fie personal, fie prin reprezentantul/persoana de contact. Clientul recunoaște că verificarea setărilor este responsabilitatea sa.

1.16. Termen limită de primire

În prezentele TCG (norme privind plata, avansul, taxa etc.) termenul limită înseamnă termenul limită de primire indicat pe factura pentru produsul sau serviciul respectiv.

1.17. Taxa de deplasare

Costul călătoriei dus-întors în scopul instalării este calculat și facturat ex post, după efectuarea instalării, pe baza kilometrilor efectiv parcurși de la locul de stabilire sau de la sediul instalatorului până la locul de instalare.

1.18. Costul de calibrare

Costul calibrării se bazează pe dimensiunea reală a rezervorului și pe dimensiunea rezervorului, așa cum se menționează în fișa de calibrare, după calibrare, după instalare și după calibrare și după finalizarea instalației, la tariful stabilit în tariful care poate fi descărcat de pe site-ul internet.

1.19. Instrument de testare

Clientul declară că va utiliza dispozitivul pentru o perioadă de probă de 30 de zile și acceptă faptul că, dacă nu notifică în scris intenția de retragere până la sfârșitul perioadei de probă la adresa de e-mail office@ecofleet.ro, perioada după care nu își mai poate exercita dreptul de retragere, iar contractul dintre părți devine pe durată nedeterminată.

Perioada de testare începe atunci când dispozitivul este instalat.

Partenerul recunoaște, de asemenea, că dacă, în timpul perioadei de testare și nu mai târziu de data expirării perioadei de testare, a notificat în scris la adresa de e-mail office@ecofleet.ro, ECO FLEET ROMANIA va aranja livrarea dispozitivului și va emite o factură de creditare în termen de 30 de zile, dar va percepe costul de livrare al dispozitivului.

1.20. Dispoziții diverse

Relația contractuală stabilită prin prezentele TCG, anexele sale și prin Contractul individual de servicii și anexele sale este reglementată exclusiv de dispozițiile prezentelor TCG, ale anexelor sale și de dispozițiile Contractul individual de servicii și ale anexelor sale și nu este reglementată de nicio altă practică convenită între prestatorul de servicii și client în cadrul relațiilor lor comerciale anterioare sau de nicio practică stabilită între aceștia. De asemenea, nici un obicei sau o practică cunoscută pe scară largă și utilizată cu regularitate de către părțile la un contract similar în sectorul de activitate relevant nu devine parte integrantă din TCG sau din Contractul individual de servicii. În cazul oricărei discrepanțe între TCG (sau anexele sale) și ceilalți termeni și condiții din Contractul individual de servicii, conținutul Contractul individual de servicii va fi cel negociat și convenit individual între furnizorul de servicii și client.

Clientul trebuie să notifice imediat prestatorul de servicii cu privire la orice situație lichidare sau faliment, lichidare forțată sau procedură de executare silită împotriva sa. Aceeași obligație se aplică în cazul returnării unui vehicul luat în

leasing sau închiriat de către acesta. În cazul în care vehiculul clientului este confiscat de o terță parte, clientul, pe lângă notificarea imediată a prestatorului de servicii, informează terță parte într-un mod demonstrabil dacă vehiculul confiscat conține echipamente care aparțin prestatorului de servicii.

2. Întocmirea unui contract individual de servicii

2.1. Încheierea contractului

Părțile contractante încheie un contract scris de furnizare a serviciului personalizat prin intermediul agentului de vânzări sau al Serviciului Clienti, care este precedat de o evaluare a nevoilor Clientului, în cadrul căreia sunt înregistrate și datele și informațiile necesare pentru servicii ce urmează a fi oferit și oferta de preț personalizată conform nevoilor Clientului.

Pe baza informațiilor furnizate în timpul evaluării nevoilor, o ofertă va fi trimisă clientului la adresa de e-mail furnizată de acesta. Atașamentul va include TCG și documentul intitulat "Furnizare de date pentru contractul individual de servicii", care conține datele necesare pentru conținutul contractului.

Clientul este responsabil pentru exactitatea și acuratețea datelor.

Orice modificare a datelor astfel furnizate trebuie să fie comunicată Clientului prin e-mail în termen de cel mult 8 zile de la modificare.

După notificarea acceptării ofertei și după primirea cererii de date complete corespunzător cu datele necesare contractului individual de servicii, proiectul de contract va fi trimis la adresa de e-mail furnizată de client împreună cu proiectul de contract de prelucrare a datelor. Informațiile privind operatorii de date suplimentari și TCG vor fi trimise ca anexă în acest e-mail. La primirea contractului de servicii și a contractului de prelucrare a datelor semnat de reprezentantul autorizat al Clientului, reprezentantul autorizat al Prestatorului de servicii va semna ambele documente, ceea ce reprezintă data încheierii contractului. Furnizorul de

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

servicii trimite clientului prin poștă un exemplar original al contractului de servicii semnat de ambele părți și un exemplar original al contractului de prelucrare a datelor.

În cazul în care ambele părți sunt de acord cu o semnătură electronică certificată (AVDH nu este acceptată de la persoane juridice, ci doar de la persoane fizice), documentul semnat și trimis electronic va înlocui trimiterea prin poștă.

Prin semnarea Contractului individual de servicii, se consideră că clientul a acceptat dispozițiile Contractului individual de servicii. Contractul individual de servicii se încheie între părți pe o perioadă nedeterminată, cu excepția cazului în care părțile convin asupra unei durate nedeterminate a Contractului individual de servicii.

În cazul în care un client cu un contract de servicii și de prelucrare a datelor valabil încheie un nou contract cu furnizorul de servicii pentru același domeniu de servicii, contractul de prelucrare a datelor deja semnat și încheiat și informațiile aferente se aplică și acestui nou raport juridic, adică nu se încheie un nou contract de prelucrare a datelor și nu se trimit informații.

Factura pentru instalarea dispozitivului necesar pentru furnizarea serviciului ("Cererea de plată") va fi trimisă în același timp la adresa de e-mail de notificare a Clientului. În termen de 30 de zile de la plata facturii, Furnizorul va aranja instalarea dispozitivului necesar pentru furnizarea serviciului în vehicul de către persoana care instalează dispozitivul, la o dată stabilită de comun acord.

Data instalării este convenită direct între persoana care efectuează instalarea și client. Serviciul este activat la instalarea dispozitivului. Prețul dispozitivului nu include taxa de instalare. Nici furnizorul de servicii, nici instalatorul nu au dreptul sau obligația de a verifica dacă vehiculul în care este instalat dispozitivul pentru furnizarea serviciului este deținut, utilizat sau, după caz, deținut de către client cu orice titlu legal.

Clientul recunoaște că, în cazul în care echipamentul necesar pentru prestarea serviciului este instalat într-un vehicul asupra căruia nu deține niciun titlu de

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

proprietate, iar terța parte care deține controlul vehiculului (de exemplu, furnizorul de servicii, locatorul etc.) formulează o cerere de despăgubire împotriva locatorului, Clientul este singurul răspunzător și, prin urmare, suportă toate consecințele unei astfel de cereri de despăgubire, fără nicio rezervă.

Clientul poartă întreaga responsabilitate financiară pentru a avea dreptul de a instala echipamentul și pentru a returna furnizorului orice echipament, accesoriu sau accesorii aflate în posesia furnizorului pe durata contractului și la rezilierea contractului din orice motiv.

Furnizarea serviciului comandat poate începe după instalarea și activarea dispozitivului. Drepturile și obligațiile care decurg din Contractul individual de servicii în conformitate cu Termenii și condițiile generale, cum ar fi taxa de servicii, sunt puse în aplicare și îndeplinite de la data la care Furnizorul de servicii a activat Serviciul în conformitate cu termenii Contractului individual de servicii, indiferent de data utilizării efective a Serviciului. O excepție se aplică în cazul în care data solicitată de activare a serviciului nu coincide cu data activării efective. În acest caz, taxa de serviciu începe să se acumuleze de la data reală de activare (începutul perioadei de facturare).

Furnizorul de servicii furnizează datele de utilizator (nume de utilizator și parolă) necesare pentru utilizarea sistemului persoanei fizice desemnate de client - manager de flotă - administrator (denumit în continuare **administrator**). Clientul desemnează administratorul serviciului în contractul încheiat. Clientul poate numi o altă persoană pentru a înlocui administratorul în orice moment, cu condiția de a notifica în prealabil în scris prestatorul de servicii.

Furnizorul de servicii va modifica datele utilizatorului la cererea scrisă a reprezentantului sau a administratorului autorizat să acționeze în numele clientului sau la adresa de e-mail furnizată de client.

Clientul nu are dreptul de a utiliza Serviciul în alte scopuri ilegale decât cele prevăzute în contract sau într-un mod care împiedică alți clienți să utilizeze

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Serviciul sau care încalcă proprietatea și/sau drepturile altora. Clientul nu are voie să scoată din sistemul de urmărire cardul de adrese instalat în sistemul de urmărire și îl poate utiliza numai pentru utilizarea serviciului, pentru transmiterea datelor din sistemul de urmărire către serverul furnizorului de servicii.

În cazul în care clientul îl utilizează sau îl exploatează în afara acestei dispoziții, orice daune și costuri suplimentare rezultate vor fi suportate de către client.

Furnizorul de servicii are dreptul de a instala actualizări și de a suspenda accesul la servicii pe durata întreținerii serviciilor.

Clientul are dreptul de a utiliza numai serviciile specificate în prezentele TCG și în Contractul individual de servicii. Clientul nu va avea dreptul la niciun drept de proprietate intelectuală în legătură cu serviciul sau cu tranzacțiile subiacente. Clientul nu are dreptul de a-și cesiona obligațiile și drepturile care îi revin în temeiul prezentului acord fără acordul furnizorului de servicii. De asemenea, Clientul nu are dreptul de a utiliza contul pus la dispoziția sa în conformitate cu Contractul individual de servicii în alte scopuri decât cele prevăzute în contract.

2.2. Completări și modificări ale contractului

Pregătirea, redactarea și ratificarea actului aditional care va cuprinde modificări ale contractului se poate face prin acordul prealabil al părților în scris prin e-mail, dar în caz de urgență actul aditional redactat se poate comunica celelalte părți prin orice mijloc electronic, însă modificarea termenului contractual propriu-zis se poate face doar printr-un act adițional la contract.

Furnizorul de servicii va trimite Clientului proiectul de act adițional la Contractul individual de servicii prin e-mail Clientului, împreună cu TCG, pe adresa de e-mail furnizată de Client, care îl va returna semnat în termen de 30 de zile. Clientul se obligă ca în termen de maxim 3 zile lucratoare să artifice actul aditional și să îl comunice Furnizorului de servicii actul aditional semnat în același mod în care l-a primit – respectiv prin intermediul poștei electronice – e-mail.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Prin semnarea amendamentului la contractul individual de servicii, se consideră că clientul a acceptat dispozițiile din TCG. Prin urmare, data intrării în vigoare a modificării este data semnării de către ECO FLEET ROMANIA SRL a actului de modificare a contractului.

Executarea contractului astfel cum a fost modificat poate începe de la acea dată, dată de la care furnizorul are dreptul la același onorariu ca cel stabilit în actul modificator.

2.3 Verificarea solvabilității

2.3.1 Verificarea solvabilității

Furnizorul de servicii are dreptul de a verifica solvabilitatea (informații publice despre nivelul datoriilor înregistrate, litigii pe rol, valoarea debite restante) solicitantului/clientului în orice moment înainte de încheierea contractului și pe durata contractului (în special, în cazul modificării contractului sau al achiziționării unui dispozitiv sau echipament). Furnizorul de servicii are dreptul de a recurge la o terță parte pentru verificare și poate solicita solicitantului/clientului să furnizeze informațiile publice necesare pentru verificarea solvabilității clientului. În funcție de rezultatul verificărilor, prestatorul de servicii are dreptul de a refuza să încheie contractul sau de a condiționa utilizarea serviciului de constituirea unei garanții financiare (a se vedea secțiunea 2.3.2).

În acest caz, prestatorul de servicii informează în scris solicitantul/clientul cu privire la rezultatul verificărilor și cu privire la refuzul de a încheia contractul motivate de situația sa financiară, fără a fi obligat să ofere alte justificări.

În cazul în care Furnizorul de servicii solicită Potențialului Client date referitoare la solvabilitatea sa dar Solicitantul/clientul refuză sau dă dovada de pasivitate și nu furnizează datele necesare pentru verificarea solvabilității, prestatorul de servicii poate refuza să încheie contractul de prestări servicii.

2.3.2. Garanție patrimonială

Sub rezerva rezultatului controlului de solvabilitate, Prestatorul de servicii are dreptul de a condiționa încheierea sau modificarea Contractului sau achiziționarea dispozitivului sau a echipamentului cu reducere de plata unei garanții financiare raportate la valoarea prestațiilor/echipamentelor, din care Prestatorul de servicii poate acoperi valoarea pretului contractual neachitat, a unor onorarii sau daune-interese scadente, în cazul în care în sarcina Clientului exista obligația de plată a unor sume cu titlul de onorarii restante, pret contractual restant sau daune-interese

Cuquantumul garanției financiare este stabilit de către Prestatorul de servicii, pe baza tuturor analizelor realizate, ținând cont în special de rezultatul controlului de solvabilitate, de tipul de Serviciu și de pachetul tarifar solicitat, de valoarea dispozitivelor sau aparatelor vândute de către Prestatorul de servicii, de valoarea reducerilor acordate de către Prestatorul de servicii sau de performanțele contractuale anterioare ale Clientului pe perioada Contractului individual de servicii (de ex. plată la termen). Tipul de garanție financiară este stabilit de către Prestatorul de servicii și poate include, în special, o garanție bancară, o cauțiune sau un avans etc.

2. Informații despre serviciul de furnizare date:

Clientul înțelege că tariful serviciului include serviciul de comunicare de date furnizat de operatorul GSM, care este indispensabil pentru utilizarea serviciului, dar nu include costul mesajelor SMS trimise de client. Costul mesajelor SMS trimise de către Client va fi facturat Clientului în fiecare lună. Taxele pentru mesajele SMS se facturează la același tarif ca și cel stabilit în tarif.

2.4.1 Serviciul de comunicare date utilizând cartele SIM furnizate de furnizorul de servicii

Pentru furnizarea serviciului, Prestatorul de servicii va pune la dispoziția Clientului o cartel SIM însoțită de un aviz de livrare, care va indica numărul de cartele SIM care urmează a fi furnizate și numerele de identificare (SSID) asociate fiecărei cartele SIM. Clientul recunoaște că această cartel SIM furnizată de Prestatorul de servicii este proprietatea Prestatorului de servicii, care va fi returnată de către Client Prestatorului de servicii în mod verificabil în termen de 8 zile de la data rezilierii Contractului din orice motiv. În caz de pierdere sau distrugere a cartelei SIM sau în cazul în care clientul nu respectă obligația de a returna cartela SIM, furnizorul de servicii va factura clientului valoarea cartelei SIM. Valoarea cartelei SIM este stabilită de către furnizorul de servicii la 99 Lei + TVA.

3. Metode de plată, taxe

3.1. Plata pentru dispozitiv și accesorii

3.1.1. Reguli pentru închirierea unei unități de bord ("OBU"), a altor echipamente (denumite în continuare în mod colectiv "Dispozitive")

Într-un contract de închiriere, furnizorul de servicii, proprietatea echipamentelor aparține Furnizorului de servicii pe toata durata de valabilitate a acordurilor comerciale. În cuprinsul acordurilor comerciale avand ca obiect închirierea de echipamente Furnizorul de servicii este locatorul – proprietar al dispozitivelor, iar clientul este locatarul – respectiv persoana care folosește echipamentele închiriate conform destinației lor. Obiectul contractului de închiriere îl reprezintă transmiterea folosinței către Client a echipamentul instalat în vehiculul clientului.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Clientul nu dobândește dreptul de proprietate asupra dispozitivelor pe toată durata închirierii dispozitivelor urmând să achite o taxă lunară de închiriere pentru închirierea dispozitivelor. Taxa de închiriere este facturată împreună cu taxa de servicii, astfel cum este stabilită în oferta de preț. Programul de închiriere poate fi utilizat numai în combinație cu programul de fidelizare prevăzut la clauza 3.1.3.

Pe durata contractului de închiriere, Contractul individual de servicii poate fi reziliat de către client numai în cazul unei încălcări grave a contractului de către prestatorul de servicii. Data de începere a contractului de închiriere este înțeleasă ca fiind data la care clientul intră în posesia fizică a OBU sau a altui dispozitiv. După expirarea perioadei de închiriere, Contractul individual de servicii va fi valabil o perioadă nedeterminată.

Prin semnarea Contractului individual de servicii, clientul este de acord să plătească o sumă cu titlul despăgubiri/penalități în cazul în care Contractul individual de servicii este reziliat unilateral de către furnizorul de servicii prin intermediul unei notificări de reziliere unilaterală a contractului înainte de sfârșitul duratei contractului, așa cum este ea stabilită de părți.

Obligația de a plăti sumele cu titlu de penalizare/despăgubiri se aplică și în situația în care Prestatorul de servicii reziliază Contractul individual de servicii motivate de neplata de către client a pretului contractual la termenele stabilite (reziliere unilaterală pentru neplata pretului contractual de către Client), iar prestatorul de servicii are dreptul de a factura clientului penalitatea/despăgubirea într-o singură sumă forfetară la rezilierea contractului în astfel de cazuri.

Valoarea penalității plătită este egală cu suma dintre taxa de servicii calculată pentru perioada rămasă din contract la data rezilierii și taxa de închiriere calculată pentru perioada rămasă din perioada de închiriere la data rezilierii.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Costul de instalare a instrumentelor nu este inclus în prețul instrumentelor, ci este suportat separate de către client.

În cazul în care clientul reziliază Contractul individual de servicii după expirarea contractului de închiriere, Clientul trebuie să returneze Furnizorului de servicii echipamentul, celelalte accesorii instalate și cartela SIM. La returnarea echipamentului, starea tehnică a echipamentului trebuie să fie cea din momentul livrării, ținând cont de deprecierea pentru utilizare normală. În cazul în care echipamentele restituite nu sunt în stare de funcționare Furnizorul are dreptul de a promova orice demers pentru a recupera valoarea echipamentelor nefuncționale/defecte (exceptie facând cazul în care Clientul, notificat despre defectele echipamentelor, achita de buna voie valoarea acestor echipamente defecte)

Locul de returnare este sediul social sau sucursala Furnizorului de servicii. Pentru a asigura demontarea corespunzătoare a echipamentului, numai prestatorul de servicii are dreptul de a demonta echipamentul din vehicul. Taxa pentru demontare se stabilește în conformitate cu Tariful de tarife în vigoare și se plătește de către client prin transfer în contul bancar al prestatorului de servicii în termen de 1 zile lucratoare, pe baza unei facturi emise de prestatorul de servicii.

În cazul în care clientul nu poate returna dispozitivul și accesoriiile sale, ECO FLEET ROMANIA SRL va factura clientului prețul la momentul instalării (conform ofertei de preț). Aceeași regulă se aplică în cazul în care se poate stabili că Eskor și accesoriiile sale nu au fost utilizate de către client conform destinației și că și-au depreciat valoarea.

Se consideră că utilizarea este conformă cu scopul propus dacă este conformă cu informațiile furnizate de furnizorul de servicii privind utilizarea dispozitivului, care sunt necesare pentru buna funcționare a acestuia.

În cazul în care clientul nu notifică rezilierea Contractului individual de servicii după expirarea contractului de închiriere, Contractul individual de servicii devine un contract între părți pe o perioadă nedeterminată și poate fi reziliat de oricare dintre părți prin notificare de reziliere ordinară (punctul 8.1).

3.1.2. Reguli pentru cumpărarea unui dispozitiv

Clientul poate achiziționa instrumentele necesare pentru a utiliza serviciul, decizia închirierii echipamentului sau a cumpărării lui aparținând exclusive Clientului. Prețul dispozitivelor va fi stabilit în oferta de preț. În cazul achiziționării unui dispozitiv, după semnarea Contractului individual de servicii, Furnizorul de servicii va trimite o factură proformă la adresa de e-mail desemnată de Client pentru plata prețului dispozitivului.

După efectuarea plății de către Client, Prestatorul de servicii va emite o factură, care va fi trimisă în format electronic Clientului la adresa de e-mail a persoanei de contact responsabilă cu problemele financiare. Taxele și costurile aferente (de exemplu, taxele de livrare) pentru instalarea dispozitivelor, astfel cum sunt stabilite în oferta de preț, nu sunt incluse în prețul dispozitivelor și sunt suportate exclusive de către client. Dreptul de proprietate asupra echipamentului se transferă clientului la plata integrală a prețului de achiziție, dar data riscului de pierdere se transferă clientului la data instalării. Echipamentul este acoperit de o garanție de 1 an pentru furnizorul de servicii în calitate de vânzător.

3.1.3. Contractare cu acord de fidelitate

În cazul comandării Serviciului cu acord de fidelitate, Furnizorul de servicii oferă posibilitatea de a achiziționa sau de a închiria dispozitivele necesare pentru utilizarea Serviciului la un preț redus, precum și de a utiliza Serviciul la un tarif redus, dacă Clientul se angajează să utilizeze Serviciul pentru o anumită perioadă de timp (perioada de fidelitate).

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Data de începere a perioadei de fidelitate este data la care clientul ia în primire OBU sau alt dispozitiv pe amplasament după instalare.

Contractul individual de servicii poate fi reziliat în timpul perioadei de fidelitate numai în cazul unei încălcări grave a contractului de către părți; după expirarea perioadei de fidelitate, Contractul individual de servicii are o durată nedeterminată și poate fi reziliat de oricare dintre părți prin notificarea de reziliere în modul prevăzut la clauza 8.1 din prezentul contract.

Prin semnarea unui Contractului individual de servicii, Clientul cunoaște și acceptă să plătească o penalitate/despagubire în cazul în care Contractul individual de servicii este reziliat de către furnizorul de servicii prin intermediul unei notificări de penalizare înainte de sfârșitul perioadei convenite de utilizare a serviciului. Obligația de plată a penalității se aplică și în cazul în care Contractul individual de servicii este reziliat de către furnizorul de servicii ca urmare a neplății de către client. În astfel de cazuri, prestatorul de servicii are dreptul de a factura penalitatea clientului într-o singură sumă forfetară la rezilierea contractului.

Valoarea penalizării de achitat este egală cu taxa de servicii calculată până la sfârșitul perioadei de valabilitate a contractului, egală cu taxa în vigoare la momentul rezilierii.

Dreptul de încetare ordinară a contractului nu poate fi exercitat în perioada de fidelitate.

3.2. Plata taxei de servicii

3.2.1 Utilizatorul, conform contractului, achită o taxă lunară pentru utilizarea serviciului furnizat de Prestator. Taxele pentru servicii sunt stabilite în oferta de preț. Clientul cunoaște că Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica taxele și tarifele practicate.

În cazul Clienților care sunt de acord cu termenul de valabilitate, acest lucru se poate face numai în conformitate cu cursul de schimb al monedei euro sau cu taxa stabilită de ECO FLEET ROMANIA SRL.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Pentru ceilalți Clienți, nu există o astfel de condiție, iar în acest caz, Clientul are dreptul de a rezilia Contractul individual de servicii în cazul unei modificări de preț de peste 20% pe an.

3.2.2 Clientul plătește o taxă lunară, cu excepția cazului în care părțile convin altfel. Taxa lunară pentru servicii se plătește lunar în avans de către Client. Clientul poate alege să plătească taxa de servicii pentru un trimestru, șase luni sau un an în avans. În cazul în care clientul dorește să schimbe frecvența plății taxei alese, notifică în scris furnizorul de servicii cu cel puțin 30 de zile înainte de începutul perioadei la care se referă noua modalitate de plată a taxei care se aplică pentru perioada următoare după ce a fost efectuată plata taxei anterioare. O modificare a metodei de plată este posibilă numai în scris, prin formularea unei cereri de modificare modalitate de plată formulată de către Client. Serviciul Clienți va trimite un răspuns de acceptare a modificării prin e-mail la adresa indicată de Client în contract.

3.2.3 Furnizorul de servicii va trimite Clientului o factură pentru taxele datorate în luna în cauză, în format electronic, la adresa de e-mail a persoanei de contact responsabilă cu problemele financiare, adresa de mail indicată în contract. Suma facturată trebuie achitată până la termenul limită indicat pe factură. Termenul de plată va fi înscris pe factura fiscală. În cazul în care clientul nu primește factura până la data de 10 a lunii în cauză, acesta trebuie să notifice imediat Departamentul de servicii pentru clienți al furnizorului de servicii, dar nu mai târziu de sfârșitul lunii în cauză.

În cazul în care clientul nu respectă această obligație, se consideră că a primit la timp factura emisă de prestatorul de servicii. Furnizorul de servicii poate factura taxele sau tarifele nerecurente și recurente neimpozitate sau neîncasate din eroare în termen de 60 de zile de la ultima zi calendaristică a lunii în care acestea sunt datorate. În cazul în care furnizorul de servicii stabilește că, din orice motiv, clientul a efectuat o plată în plus, clientul poate solicita o rambursare a plății în plus, caz în care furnizorul de servicii are dreptul de a percepe de la client orice cheltuieli bancare suportate pentru efectuarea rambursării.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

În cazul în care clientul nu solicită o rambursare, prestatorul de servicii are dreptul de a reduce valoarea facturii următoare cu suma plătită în plus.

3.2.4 Clientul este de acord cu faptul că Furnizorul de Servicii poate modifica tarifele, taxele sau elemente ale acestora și poate crea noi pachete de servicii, sub rezerva unui preaviz de 45 de zile. Furnizorul de servicii îndeplinește această obligație de notificare prin trimiterea unui e-mail la adresa de e-mail de notificare.

3.2.5 Părțile contractante pot stabili metoda de plată, care poate fi una dintre următoarele:

- a. plata în numerar la serviciul clienți
- b. transfer bancar

În cazul unui transfer bancar efectuat de către Client, Clientul este obligat să furnizeze informațiile necesare pentru identificarea plății, consecințele nerespectării acestei obligații sau ale executării incomplete a plății fiind suportate de către Client, pentru care Prestatorul de servicii nu este răspunzător.

3.2.6 În cazul în care clientul dorește să schimbe metoda de taxare aleasă și notifică în scris prestatorul de servicii cu cel puțin 30 de zile înainte de începerea perioadei acoperite de noua metodă de taxare, noua metodă de taxare se va aplica pentru perioada următoare după perioada de taxare anterioară. O schimbare a metodei de plată este posibilă numai în scris. Serviciul Clienți va trimite un răspuns la acceptarea modificării prin notificare prin e-mail.

3.2.7. Clientul este informat și cunoaște că sumele reprezentând contravaloarea Serviciului nu include nicio altă contraprestație pentru îndeplinirea oricărei alte sarcini în legătură cu Serviciul. În plus față de tarifele de servicii prevăzute în Contractul individual de servicii, Clientul va plăti, pe baza facturii Furnizorului de servicii:

- tarifele pentru serviciile de comunicații utilizate prin intermediul cartelei sale SIM, pe care Clientul sau un terț nu le-a utilizat în conformitate cu prevederile prezentului Contract;

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

- alte costuri directe ale Furnizorului de servicii suportate în legătură cu încălcarea contractului de către Client.

3.2.8 Prestatorul de servicii are dreptul de a percepe dobânzi și/sau penalități de întârziere pentru plățile întârziate sau restante la plată, pentru care are dreptul de a emite o factură. În caz de întârziere la plată, prestatorul de servicii percepe dobânzi de întârziere la o rată anuală de 10% din prima zi de întârziere sau penalități de întârziere în valoarea de 1% pentru fiecare zi de întârziere. Data de la care începe obligația de a plăti dobânzi/penalități pentru plățile întârziate este ziua următoare datei de scadență a plății indicate pe factură.

Obligația de a plăti dobânzi sau penalități pentru plățile întârziate continuă până când clientul plătește suma datorată pe factură. Obligația de a plăti dobânzi se aplică și în cazul în care debitorul motivează întârzierea, respectiv invocă motive personale, independente de contractul dintre părți. În cazul unei reclamații nefondate privind factura, clientul este obligat să plătească dobânzi sau penalități de întârziere până la concurența sumei neplătite la data scadență. În cazul întârzierii la plată de către client, prestatorul de servicii îi trimite acestuia o notificare de plată, al cărei cost, astfel cum este prevăzut în tarif, este transferat clientului. Valoarea penalităților de întârziere poate depăși valoarea debitelor restante.

3.2.9 În cazul unei datorii ajunse la scadență, următoarele restricții se aplică serviciului până la achitarea acesteia:

- Clientul nu va putea comanda servicii sau dispozitive suplimentare;
- Furnizorul de servicii poate restricționa accesul Clientului la interfața de utilizator în cazul unei datorii în cont.

4. Suspendarea serviciului, reconectarea

4.1. Suspendarea la cererea Clientului

Clientul poate suspenda Serviciul pentru cel puțin o lună, începând cu prima zi a lunii. Suspendarea serviciului sau reconectarea serviciului poate fi solicitată numai în scris prin intermediul Serviciului Clienți. Clientul poate solicita suspendarea serviciului cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte de data de deconectare solicitată.

Clientul recunoaște că, în cazul în care cererea de deconectare se face în cursul lunii de referință, se va factura tariful integral pentru luna de referință, iar tariful redus va fi stabilit începând cu luna următoare lunii de referință.

Întreruperea durează până când clientul solicită în scris să fie reconectat la serviciu. Suspendarea va fi ridicată în următoarea zi lucrătoare de la primirea cererii. În cazul reconectării, clientul nu este obligat să plătească nicio taxă. Taxa lunară de deconectare se plătește pentru perioada de deconectare în conformitate cu tariful aplicabil.

În luna reconectării serviciului, taxa de serviciu se va factura proporțional, dar clientul va plăti proporțional taxa de întrerupere până la data reconectării în luna reconectării serviciului. În caz de deconectare, perioada de fidelitate se prelungește automat cu durata deconectării. În cazul unui sistem de leasing al dispozitivului sau în cazul în care clientul a însărcinat furnizorul de servicii să acționeze ca intermediar de declarații pentru dispozitivul în cauză, serviciul nu poate fi suspendat.

După plata în avans a taxelor trimestriale, semestriale și anuale, în cazul unei întreruperi a serviciului, se plătește taxa de întrerupere, iar perioada plătită în avans se prelungește cu durata întreruperii. Cu excepția cazului în care părțile convin altfel, suspendarea temporară a serviciului nu poate depăși un total de 4 (patru) luni pe an calendaristic. Clientul nu este obligat să plătească nicio taxă de reactivare în temeiul prezentului alineat.

4.2. Furnizarea de date pe perioada suspendării

Clientul recunoaște că, în cazul suspendării serviciului, datele necesare pentru serviciu nu vor fi transferate de la sistemul de urmărire la serverul Ecofleet, astfel încât, pe durata suspendării, nu vor fi disponibile informații despre unitățile echipate cu sistemul de urmărire.

4.3. Întreruperea de către prestatorul de servicii

În cazul în care serviciul este întrerupt din vina prestatorului de servicii, prestatorul de servicii este obligat să notifice imediat clientul. Furnizorul de servicii se conformează acestei obligații de notificare prin intermediul interfeței de utilizator a clientului sau, dacă aceasta nu este disponibilă, prin intermediul adresei de e-mail de notificare.

5. Sistarea serviciului

5.1. Sistarea Serviciului de către Furnizorul de servicii

În cazul în care Clientul nu respectă o obligație care decurge din Contract sau TCG, Furnizorul de servicii va emite o notificare scrisă pentru a remedia încălcarea contractului (pentru a se conforma obligației), stabilind un termen limită și avertizând asupra consecințelor juridice.

În cazul în care Clientul nu se conformează obligației până la data specificată în notificare, Furnizorul de servicii are dreptul de a sista Serviciul.

5.1.1. Pe durata sistării serviciului, furnizorul de servicii suspendă temporar prelucrarea datelor transmise de dispozitivul instalat în vehiculul clientului și transmiterea acestora către client și restricționează temporar cartelele SIM ale sistemului de urmărire. Pe durata suspendării serviciului în conformitate cu clauza 5.1, clientul este obligat să plătească taxele de serviciu stabilite în tariful aplicabil.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

5.1.2. Furnizorul de servicii are dreptul de a suspenda serviciul începând cu ziua următoare termenului limită indicat în notificarea prevăzută la clauza 5.1 din prezentul contract și până la rezilierea extraordinară a prezentului contract, cu excepția cazului în care clientul a înlăturat circumstanțele care au dus la suspendare și solicită în scris activarea serviciului. În cazul în care Clientul a încetat să mai încalce prezentul contract înainte de rezilierea acestuia, Furnizorul de servicii va activa serviciul în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la primirea cererii scrise a Clientului, cu condiția ca taxa de reactivare să fi fost creditată în contul bancar al Furnizorului de servicii. Taxa de reactivare a serviciului suspendat în temeiul prezentului alineat este egală cu taxa lunară pentru servicii indicată în lista de prețuri.

5.1.3. În cazul în care clientul nu remediază încălcarea contractului în termen de o lună de la suspendarea serviciului, furnizorul de servicii poate, fără a fi obligat să o facă, să rezilieze în scris și cu efect imediat contractul de servicii. Încetarea serviciului intră în vigoare în ultima zi a lunii următoare lunii de suspendare.

6. Reclamații privind tarifele

În cazul în care utilizatorul contestă cuantumul taxei percepute de către furnizorul de servicii, acesta va investiga problema în termen de maximum 30 de zile de la primirea notificării. Rezultatul investigației va fi comunicat clientului în scris de către prestator după încheierea investigației menționate mai sus. Furnizorul de servicii nu are dreptul de a rezilia Contractului individual de servicii pentru neplată până la finalizarea investigației reclamației.

În cazul în care Clientul depune o reclamație la Furnizorul de servicii înainte de expirarea termenului de plată a tarifelor, iar tarifele nu sunt respinse de Furnizorul de servicii în termen de cinci zile, termenul de plată a tarifelor pentru tarifele vizate de reclamație se prelungește cu timpul necesar pentru examinarea reclamației.

O cerere de rambursare a taxelor depusă pentru un cont cu un termen de plată întârziat nu are un efect suspensiv asupra plății. Furnizorul de servicii nu va accepta cereri de rambursare a tarifelor la mai mult de 1 an de la data scadenței facturii.

7. Modificarea contractului

7.1. Condiții generale

În cazul în care Clientul inițiază o modificare a contractului său existent și valabil (de exemplu, ca urmare a schimbării vehiculului, a schimbării numărului de înmatriculare etc.), prestatorul de servicii are dreptul de a percepe o taxa datorată modificărilor solicitate, în prima factură care urmează după modificare.

7.2. Schimbarea pachetului

Clientul recunoaște că trecerea de la un pachet mai mare la unul mai mic este posibilă numai din prima zi a lunii următoare a lunii în cauză. Clientul trebuie să notifice intenția de a schimba pachetul în scris la office@ecofleet.ro cel târziu în ultima zi lucrătoare a lunii în cauză. Modificările de pachete nu sunt posibile în timpul lunii.

Dacă treceți de la un tarif mai mic la un tarif mai mare, ajustarea se va face imediat, iar modificarea tarifului pachetului - ajustarea facturii - va intra în vigoare începând cu prima zi a lunii următoare lunii în cauză.

8. Rezilierea contractului

Furnizorul de servicii consideră că furnizarea serviciilor comandate în Contractul individual de servicii este o cerere și o comandă fermă și continuă din partea clientului și, prin urmare, furnizează serviciul în mod legal până la cererea de anulare formulată în scris de Client, a serviciului (până la rezilierea contractului sau cererea de suspendare). Încetarea serviciului nu exonerează clientul de obligația de a rambursa prestatorul de servicii pentru orice pretenții care decurg din Contractul individual de servicii.

8.1. Rezilierea contractului de către părțile contractante

Oricare dintre părți poate denunța unilateral Contractul individual de servicii prin notificarea în scris a celeilalte părți cu un preaviz de cel puțin două (2) luni, perioadă în care părțile sunt obligate să își reglementeze și să își respecte obligațiile reciproce izvorâte din contract. În caz de reziliere la cererea uneia dintre părți, contractul încetează în ultima zi calendaristică a celei de-a doua luni, dată până la care clientul este obligat să plătească taxele.

Furnizorul de servicii are, de asemenea, dreptul, dar nu este obligat, să recurgă la rezilierea unilaterală în cazul în care clientul ridică o obiecție în legătură cu subcontractanții suplimentari (procesatori de date) pe care furnizorul de servicii intenționează să îi utilizeze.

8.2. Rezilierea motivate de nerespectarea obligațiilor contractuale de către Prestatorul de servicii

8.2.1. Rezilierea contractului individual de servicii poate fi inițiată de Client în caz de încălcare a obligațiilor de către prestatorul de servicii. Clientul are dreptul de a rezilia Contractul individual de servicii cu efect imediat în cazul în care Prestatorul de servicii încalcă grav obligațiile care îi revin în temeiul prezentului contract. În special, se consideră că a avut loc o încălcare gravă a contractului în cazul în care furnizorul de servicii suspendă serviciul pentru mai mult de 30 de zile (cu excepția cazului de suspendare definit la alineatul respectiv) sau dacă datele utilizatorului nu se află în posesia unor persoane care nu sunt autorizate să le acceseze din cauza nerespectării cerințelor de securitate.

8.2.2. Rezilierea contractului individual de servicii de către prestatorul de servicii din culpa Clientului (inclusive pentru neplata obligațiilor financiare izvorâte din contract)

Prestatorul de servicii va trimite Clientului o notificare scrisă amiabila, cu rol de atenționare neplată preț contractual (prin e-mail sau prin poștă) clientului în a opta zi lucrătoare după expirarea termenului de plată, notificându-i acestuia existența obligației de plată scadentă.

În cea de-a 21-a zi, furnizorul de servicii va trimite clientului o notificare de plată și punere în întârziere în condițiile Codului de procedura civilă referitoare la Ordonanța de plată – art.1013 și următoarele, notificare scrisă transmisă prin e-mail pentru luare la cunoștință dar și sau prin poștă cu scrisoare recomandată cu conținut declarat, după care va lua măsuri de suspendare a serviciului pentru datoriile restante după 14 zile. Aceasta înseamnă că accesul la date va fi restricționat până la plata integrală a debitelor restante la plată. Debitel restante la plată includ costurile și creanțele legate de serviciu și de creanță.

În cazul în care, în cea de-a 35-a zi de la expirarea termenului de plată, suma rămasă neachitată nu este încă plătită, prestatorul de servicii emite o ordonanță de plata/somație de plată în condițiile Codului de procedură civilă și are dreptul - dar nu este obligat - să rezilieze contractul cu un preaviz de 8 zile dacă clientul nu plătește taxa datorată în termen de 8 zile de la trimiterea certificată a somației de plată prin care este avertizat de consecințele legale.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul, iar clientul recunoaște prin semnarea Contractului individual de servicii, de a transfera documentele, inclusiv datele cu caracter personal, către o societate de recuperare a creanțelor/sau către un avocat/consilier juridic, în scopul colectării după a 35-a zi de la expirarea termenului de plată.

Furnizorul de servicii informează în prealabil, în scris, clientul aflat în situație de neîndeplinire a obligațiilor de plată cu privire la scopul și destinatarul inițiativei de recuperare.

Furnizorul de servicii nu are dreptul de a rezilia contractul dacă.

- a. valoarea cheltuielilor restante nu depășește valoarea abonamentului lunar al Clientului
- b. Clientul contestă valoarea taxelor datorate și a făcut o cerere către autoritățile sau alt organism competent să soluționeze litigiul, cu condiția ca Clientul să continue să plătească taxele necontestate sau orice taxe suplimentare necontestate datorate după utilizarea serviciului.
- c. clientul a plătit taxa în termen de 8 zile de la data primirii sau de la data considerată a fi fost primită de către prestatorul de servicii și a furnizat dovada plății către prestatorul de servicii.

8.2.3. Alte cazuri de reziliere a contractului din culpa Clientului

Furnizorul de servicii are dreptul de a rezilia Contractul individual de servicii cu efect imediat, în scris și cu un motiv întemeiat, în cazul în care:

- Clientul furnizează informații false sau face declarații false în Contractul individual de servicii,
- Clientul face obiectul unei proceduri de lichidare sau al unei hotărâri definitive de lichidare,
- Clientul utilizează Serviciul într-un mod sau în scopuri ilegale,
- Clientul încalcă orice altă obligație importantă prevăzută în Contractul individual de servicii și nu remediază situația în termen de 5 zile de la primirea notificării scrise a furnizorului de servicii în acest sens.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a rezilia contul de utilizator al Clientului cu efect imediat și fără obligația de a plăti despăgubiri sau compensații, prin reziliere, în cazul în care Clientul demonstrează încălcarea contractului în legătură cu sistemul utilizat de Furnizorul de servicii (încălcarea integrității sistemului, decriptarea codului, încărcarea de conținut ilegal etc.). Încetarea accesului nu exclude posibilitatea ca furnizorul de servicii să aplice în continuare drepturile pe aceste motive.

8.2 4. Reguli comune părților contractante privind rezilierea contractului

Furnizorul de servicii sau clientul notifică în scris, celeilalte părți încetarea contractului într-un mod verificabil. În cazul în care notificarea de reziliere este trimisă celeilalte părți prin poștă, aceasta urmează a fi comunicată celeilalte părți prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

Rezilierea extraordinară trebuie să includă:

- a. motivul rezilierii;
 - b. perioada de preaviz și data expirării perioadei de preaviz;
 - c. în cazul în care motivul rezilierii este încălcarea contractului de către Client sau plata taxelor, Furnizorul de servicii trebuie să informeze Clientul că, în cazul în care Clientul remediază încălcarea contractului sau achită plata taxelor în timpul perioadei de preaviz, Contractul individual de servicii nu va fi reziliat prin rezilierea de către Furnizorul de servicii.
9. **Refuzul de a furniza servicii și de a ratifica acordul comercial**

În orice situație ivită la momentul încheierii acordului comercial sau pe parcursul derularii contractului, furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a refuza încheierea sau modificarea Contractului individual de servicii fără a oferi niciun motiv, pe baza unei decizii individuale, sau de a exercita dreptul de reziliere în orice moment, cu respectarea clauzelor prezentelor TCG.

10. Gestionarea datelor

10.1. Legislația aplicabilă

Informațiile Furnizorului de servicii cu privire la prelucrarea datelor sale în conformitate cu Regulamentul 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (GDPR) sunt disponibile la următorul link: https://ecofleet.com/wp-content/uploads/2023/06/70_4_ANEXA-Informare_Generala-Politica_Confidentialitate_2023_ttt.pdf,

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

în care sunt, de asemenea, prezentate în detaliu posibilitatea de exercitare a drepturilor persoanei vizate și dreptul la despăgubiri.

Furnizorul de servicii atrage atenția Operatorilor de date asupra faptului că urmărirea prin GPS este una dintre activitățile de prelucrare a datelor aferente prezentului contract inclusă în lista emisă de **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal - ANSPDCP** care necesită o evaluare a impactului pentru anumite activități. Pregătirea unei astfel de evaluări a impactului este o sarcină obligatorie pentru operatorul de date. La cerere, responsabilul cu protecția datelor desemnat de furnizorul de servicii va furniza informații succinte cu privire la obligația de a efectua o evaluare a impactului.

10.2. Furnizorul de servicii în calitate de operator de date, utilizarea unor operatori de date suplimentare

Furnizorul de servicii își informează clienții că, de regulă, acționează în calitate de operator de date în cadrul serviciului.

În cazul în care este un operator de date, acesta va fi reglementat separat. În această relație, clientul este considerat a fi operatorul de date (în sensul prezentului capitol, denumit în continuare "operator").

Termenii și condițiile referitoare la prelucrarea datelor sunt stabilite în contractul de prelucrare a datelor și în documentația aferentă GDPR implementată de Operator. În absența acceptării termenilor și condițiilor descrise de către furnizorul de servicii în proiectul de contractul de prelucrare a datelor, contractul de servicii nu se încheie. Având în vedere natura complexă și diversificată a serviciului, prestarea serviciului necesită utilizarea unor operatori de date suplimentare. Fără utilizarea unor operatori de date suplimentare, furnizorul de servicii nu poate furniza serviciul și, prin urmare, nu se angajează să facă acest lucru.

Părțile sunt obligate să încheie un contract de prelucrare a datelor în temeiul articolului 28 alineatul (3) din RGPD. În ceea ce privește aspectele legate de prelucrarea datelor care nu sunt reglementate de prezentele TCG, normele detaliate sunt stabilite în contractul de prelucrare a datelor încheiat între furnizorul de servicii și clienți. Părțile vor încheia un singur contract de prelucrare a datelor pentru fiecare serviciu, care se va aplica, de asemenea, noilor contracte încheiate în legătură cu serviciul dat, precum și oricăror modificări ale acestora.

10.3. *Responsabilitatea furnizorului de date pentru activitățile operatorilor săi de date*

Furnizorul de servicii este singurul responsabil pentru furnizarea serviciului, adică pentru activitățile de prelucrare a datelor ale propriilor procesatori de date și ale oricăror alți procesatori de date pe care îi utilizează. Operatorul de date este, de asemenea, responsabil pentru prelucrarea datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate, în special pentru legalitatea prelucrării. În cadrul serviciilor prevăzute în contractele individuale de servicii, Clientul, în calitate de Operator de date, are dreptul și obligația de a accesa, monitoriza, prelucra, asigura exactitatea, determina persoanele care au dreptul de acces și șterge datele cu caracter personal furnizate de Client în sistemul Ecofleet.

10.4. *Prelucrarea datelor după rezilierea Contractului individual de servicii*

În cazul rezilierii unui contract de prestări servicii, Prestatorul de servicii va prelucra datele cu caracter personal pentru perioada de prescripție prevăzută de legislația statului membru (de exemplu, facturi, contracte) în conformitate cu articolul 28 alineatul (3) litera (g) a doua secțiune din RGPD, dacă stocarea datelor cu caracter personal este impusă de legislația statului membru.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Prestatorul de servicii se angajează să prelucreze separat și cu acces limitat datele cu caracter personal rezultate din prelucrarea contractelor reziliate, stocate în conformitate cu cele de mai sus. Datele prelucrate separat în acest mod pot fi utilizate ca dovadă (în temeiul interesului legitim) doar în cazul respectării unei obligații legale (de exemplu, o cerere din partea unei autorități publice) sau în cazul unei acțiuni în justiție.

Furnizorul de servicii, în calitate de operator de date, exclude orice responsabilitate pentru prelucrarea datelor returnate Clientului, în calitate de operator de date, și pentru serviciile furnizate în legătură cu acestea, având în vedere că articolul 28 alineatul (3) litera (g) prima secțiune din RGPD impune acest lucru; cu toate acestea, în absența unor documente (de exemplu, înregistrări de erori, corespondență referitoare la serviciu, jurnale de activitate) ca dovadă, Furnizorul de servicii este în imposibilitatea de a dovedi caracterul adecvat al serviciului său în fața autorităților, instanțelor, persoanelor fizice și juridice în cazul unei acțiuni în justiție. Furnizorul de servicii atrage atenția clienților, în calitate de operatori de date, asupra faptului că aceștia ar trebui să încheie un contract de servicii cu furnizorul de servicii numai dacă înțeleg și acceptă acești termeni și condiții.

10.5. Restituirea datelor în caz de reziliere unilaterală a contractului

Furnizorul de servicii, în cazul în care este implicat în prestarea serviciului în calitate de procesator de date, returnează datele către clienții operatorului de date.

În cazul încetării Contractului individual de servicii pe baza rezilierii ordinare (8.1.), operatorul de date are dreptul de a face o copie de rezervă a datelor prelucrate de acesta în sistem și de a le șterge iremediabil.

În cazul rezilierii unilaterale a contractului, clientul are dreptul de a face o copie de rezervă sau de a șterge iremediabil datele din contul său timp de 30 de zile după rezilierea contractului. În a 31-a zi de la expirarea celor 30 de zile menționate mai sus, furnizorul de servicii va șterge contul fără nicio notificare prealabilă.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Odată ce contul a fost șters, clientul nu poate pretinde pierderea datelor, iar furnizorul de servicii exclude orice responsabilitate.

Ștergerea datelor din sistemele de backup (backup-uri redundante) va fi efectuată de către client în termen de 30 de zile de la inițierea ștergerii finale. Furnizorul de servicii atrage atenția clientului asupra faptului că nu mai este posibilă restaurarea datelor din aceste copii de rezervă.

10.6 Restituirea datelor în caz de încetare a contractului din culpa Clientului

În cazul în care prestatorul de servicii participă la prestarea serviciului în calitate de procesator de date, prestatorul de servicii returnează datele către clientul operator de date.

În cazul rezilierii Contractului individual de servicii de către operatorul de date ca urmare a încălcării contractului de către client (clauza 8.2.2), furnizorul de servicii trebuie să asigure accesul la contul clientului începând cu a 35-a zi de la expirarea termenului de plată și până la data rezilierii contractului, pentru a exporta sau șterge datele stocate pe durata contractului. După trimiterea notificării de reziliere, clientul are la dispoziție 30 de zile calendaristice pentru a-și exporta datele și pentru a-și goli spațiul de stocare.

În cazul în care se detectează o problemă tehnică și clientul nu poate accesa datele, clientul trebuie să notifice imediat în scris prestatorul de servicii. Defecțiunea efectivă la furnizorul de servicii va prelungi termenul care nu este deschis în mod corespunzător. Începând cu a 31-a zi de la trimiterea e-mailului, furnizorul de servicii șterge iremediabil contul operatorului. În cazul în care operatorul de date nu își exercită acest drept în termenul acordat pentru export și ștergere, acesta nu poate introduce nicio acțiune împotriva furnizorului de servicii, eșecul fiind pe cheltuiala sa.

10.7. Gestionarea datelor legate de gestionarea creanțelor

Prelucrarea datelor legate de executarea financiară a contractelor, în care prestatorul de servicii are calitatea de operator de date.

Furnizorul de servicii transmite, după a 35-a zi de la expirarea termenului de plată, datele cu caracter personal unei persoane fizice sau juridice care gestionează creanța în scopul recuperării creanței, cu sfera de date necesară pentru forma de recuperare dată (cerere de plată, ordin de plată, executare silită, inițierea procedurii de lichidare).

Furnizorul de servicii informează în prealabil în scris clientul aflat în incapacitate de plată cu privire la esența prelucrării și transmiterii de date în legătură cu recuperarea și la destinatarul transmiterii de date, precum și cu privire la sfera și categoriile de date prelucrate. Temeiul juridic al acestei prelucrări este interesul legitim în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (f) din RGPD, care, după caz, este definit în Codul de procedura civilă – normele privind ordonanța de plată, normele din Codul de procedura civilă privind executarea silită judiciară, Legea 85/2014 privind procedurile de prevenire a insolvenței și de insolvență, care definesc metoda de prelucrare, domeniul de aplicare a datelor și destinatarii transferurilor de date. Furnizorul de servicii va informa persoana vizată cu privire la rezultatul testului de interes din prezenta notificare.

10.8. Prelucrarea datelor de către persoanele care reprezintă părțile sau persoanele de contact ale părților

Părțile convin ca datele cu caracter personal ale angajaților lor transferate una celeilalte în cursul executării contractului de bază și datele cu caracter personal ale persoanelor vizate de asistenții lor de execuție (denumite în continuare "persoane care acționează în numele părții contractante") să fie prelucrate pe baza interesului legitim în conformitate cu articolul 6 alineatul (1) litera (f) din Regulamentul UE 679/2016 (denumit în continuare "RGPD") în scopul contactelor dintre acestea, necesare pentru executarea contractului de bază.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Părțile convin că partea care transferă datele este responsabilă pentru dezvăluirea datelor cu caracter personal ale persoanelor identificate mai sus ca acționând în numele părților, în timp ce partea care le primește este responsabilă pentru prelucrarea acestor date. Părțile contractante sunt conștiente de faptul că, în cazul prelucrării pe baza interesului legitim, trebuie să efectueze un test de interes și să comunice rezultatul testului de interes persoanei vizate, dacă aceasta solicită acest lucru. Părțile contractante se angajează de comun acord să informeze persoanele care acționează în numele părții contractante în numele celeilalte părți contractante cu privire la prelucrarea menționată mai sus și la drepturile persoanei vizate în temeiul RGPD, inclusiv disponibilitatea rezultatului testului de interes, îndeplinindu-și astfel ambele obligațiile care le revin în temeiul articolului 14 din RGPD.

11. *Informații despre serviciile care fac obiectul acordurilor comerciale*

Prin semnarea Contractului individual de servicii, Clientul recunoaște că buna funcționare a Dispozitivului și a accesoriilor sale necesită existența mai multor condiții.

În ceea ce privește cele de mai sus, Clientul recunoaște că Serviciile, Dispozitivele și Accesoriile vândute sau închiriate de Furnizorul de servicii pot cauza disfuncționalități sau pot împiedica funcționarea acestora din motive sau circumstanțe care nu pot fi controlate de Furnizorul de servicii (de exemplu, acoperirea prin satelit, puterea semnalului GSM, lipsa serviciului GPRS etc.).

Clientul recunoaște că disponibilitatea serviciilor GSM/GPRS este o condiție prealabilă pentru funcționarea corectă a următoarelor servicii: urmărirea online, identificarea apelantului de pe telefonul mobil, transmiterea de semnale (de exemplu, mișcare fără eveniment de aprindere), solicitarea de informații despre poziție prin SMS, control de la distanță.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Clientul este de acord că, în cazul unei funcționări defectuoase sau al unei defecțiuni a echipamentului și a accesoriilor din motive independente de voința prestatorului de servicii, prestatorul de servicii nu va avea dreptul de a pretinde o prestație defectuoasă. Furnizorul de servicii este răspunzător numai pentru performanțele defectuoase care rezultă din defectarea dispozitivelor și accesoriilor în condiții normale de utilizare.

11.1.1. *Urmărire, localizare –*

Urmărire, precizie de localizare:

Furnizorul de servicii obține bazele de date de hărți necesare pentru furnizarea serviciului de la un furnizor de servicii de hărți independent de furnizorul de servicii (Google maps, Openstreet, etc).

Clientul recunoaște că acuratețea localizării dispozitivului este afectată în mod semnificativ de numărul de sateliți detectați la un moment dat. Pentru o localizare prin satelit suficient de precisă, este necesară o vedere optică a cel puțin 6-8 sateliți.

Localizarea precisă nu este posibilă dacă dispozitivul nu are o vedere optică a cel puțin 5 sateliți. Această condiție nu este îndeplinită în zonele acoperite (garaje, parcări, tuneluri, stații de benzină, străzi înguste etc.) și, prin urmare, nu se poate determina mișcarea vehiculelor în astfel de zone.

Clientul acceptă faptul că în locuri puternic umbrite (de exemplu, clădiri din beton armat, parcări subterane) sau din cauza lipsei de acoperire (intensitatea semnalului) a operatorului de telecomunicații (de exemplu, munți, văi, rezervații naturale, serpentine montane), serviciul GSM/GPRS poate fi de asemenea pierdut, ceea ce face imposibilă localizarea. Clientul recunoaște că Serviciul de urmărire nu este potrivit pentru funcțiile de protecție a bunurilor din cauza limitărilor tehnice de mai sus, pentru care se recomandă utilizarea altor mijloace: de exemplu, echipamente de alarmă.

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Clientul recunoaște că acuratețea corespondenței dintre coordonatele GPS și adresa poștală depinde de nivelul de detaliu al hărții furnizate de furnizorul de servicii de hărți și de acuratețea localizării și poate varia de la o zonă la alta și, prin urmare, este furnizată doar în scop informativ. Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru acuratețea corespondenței dintre coordonatele GPS și adresele poștale.

11.1.2. Urmărire, localizare oprită

În cazul utilizării vehiculelor aflate la dispoziția angajaților Clientului în calitate de angajator, Furnizorul de servicii va oferi, la cerere, posibilitatea ca angajatul Clientului să pornească și să oprească dispozitivul, în conformitate cu înțelegerea dintre ei, prin instalarea unui întrerupător care să separe drumurile companiei de cele private. În cazul în care dispozitivul este dezactivat, nu se generează niciun fel de date de urmărire, poziționare sau date cu valoare, caz în care clientul este obligat să plătească taxa de trecere prin achiziționarea unui bilet de trecere corespunzător atunci când utilizează serviciul de taxare.

În cazul în care clientul dorește să utilizeze serviciul de evidență a călătoriei (călătorie efectuată) și serviciul de formulare a călătoriei în timpul călătoriei private, este necesară instalarea unui modul de control CAN, în conformitate cu condițiile contractuale pentru instalarea de dispozitive suplimentare,

Fără a aduce atingere opțiunii de mai sus, furnizorul de servicii va oferi în mod implicit clientului, în calitate de administrator principal al operatorului de date, posibilitatea de a accesa datele din calea privată.

Furnizorul de servicii atrage atenția Clientului, în calitate de operator de date, asupra faptului că o astfel de prelucrare poate fi acceptabilă numai dacă există un risc specific pentru siguranța persoanelor sau a unor bunuri importante.

Clientul trebuie să decidă, în momentul încheierii sau modificării contractului de instalare a comutatorului de traseu privat, care dintre cele două opțiuni este cea pe care o alege.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Aceste opțiuni, ținând cont de GDPR și de cerințele de reglementare, sunt evidențiate în cazurile în care Clientul este de acord cu angajații/angajații săi că au dreptul de a utiliza mașina de serviciu în scopuri private sau în cazul în care controlul angajatorului asupra utilizării mașinii de serviciu încetează după încheierea programului de lucru.

11.1. Serviciul de foi de parcurs:

Evaluarea punctelor de oprire, a vitezei, a parcărilor, a duratei călătoriei, a distanței parcurse etc., sub forma unei foi de parcurs.

Clientul ia la cunoștință de informarea Furnizorului de servicii cu privire la faptul că Aparatul și accesoriile sale, precum și Serviciul sunt capabile să furnizeze doar date aproximative datorită specificului tehnologiei utilizate și că datele furnizate de Furnizorul de servicii (distanța parcursă, viteza, temperatura, nivelul de combustibil) pot fi diferite de rezultatele exacte ale măsurătorilor obținute prin instrumente de precizie, de laborator sau certificate, acreditate.

11 3. Raport privind distanța parcursă:

Serviciul poate fi utilizat pentru a determina distanța parcursă cu o precizie aproximativă. Precizia măsurătorii depinde de frecvența coordonatelor GPS trimise de dispozitiv. La generarea raportului de călătorie și a distanței parcurse, sistemul ia în considerare distanța dintre coordonatele GPS trimise de dispozitiv și distanța pe care o parcurge compania aeriană și, prin urmare, din alte motive neprevăzute (de exemplu, uzura pneurilor etc.), datele afișate pot fi diferite de valorile indicate de instrumentele de bord ale vehiculului. În cazul în care distanța parcursă este înregistrată pe baza datelor CAN ale vehiculului, aceasta va fi aceeași cu valoarea afișată de instrumentele de bord ale vehiculului.

11.4. **Măsurarea vitezei:**

Precizia măsurării vitezei este influențată în mare măsură de numărul de sateliți detectați la un moment dat, ceea ce înseamnă că determinarea vitezei în timpul serviciului este doar aproximativă. În cazul în care măsurarea vitezei este înregistrată pe baza datelor CAN ale vehiculului, aceasta este identică cu valoarea afișată de instrumentele de bord ale vehiculului.

11.5. **Calcularea consumului mediu :**

Calcularea consumului mediu de combustibil este influențată de metoda de raportare a distanței parcurse (date GPS/CAN). În cazul în care consumul mediu este înregistrat din datele CAN ale vehiculului, acesta este același cu valoarea afișată de instrumentele de bord ale vehiculului.

11.6. **Sondă indicator nivel de combustibil**

Scopul și potențialul aplicației

Scopul sistemului este de a înregistra dacă rezervorul a fost golit sau nu și dacă a fost umplută cantitatea de combustibil indicată pe factură. Aceste două cazuri acoperă toate posibilitățile de utilizare abuzivă a combustibilului.

Pentru a-și îndeplini scopul pentru care a fost concepută, sonda de culoare a combustibilului trebuie să fie calibrată. Calibrarea poate fi efectuată de *ECO FLEET ROMANIA* sau de către client.

În cazul calibrării de către *ECO FLEET ROMANIA* clientul trebuie să pună la dispoziția vehiculului un rezervor plin de combustibil pentru calibrarea sistemului de măsurare a nivelului de combustibil.

Metoda de calibrare de către client:

Clientul are opțiunea de a face el însuși calibrarea. În acest caz, *ECO FLEET ROMANIA* va furniza clientului un document care descrie calibrarea. Calibrarea de către client este considerată satisfăcătoare dacă clientul respectă pe deplin termenii și condițiile descrise în aceasta.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Precizia măsurării combustibilului, astfel cum este definită în prezentele TCG, este garantată dacă valorile consumului de combustibil sunt corecte.

Clientul este obligat să coopereze cu Prestatorul de servicii pentru a obține acuratețea măsurării nivelului de combustibil! atât în timpul calibrării, cât și în timpul producerii ulterioare a datelor de realimentare pentru acuratețe! În cazul în care clientul nu reușește sau refuză să coopereze, acesta nu are dreptul de a invoca nicio pretenție care decurge din eșecul serviciului de măsurare a nivelului de combustibil.

11.6.1. Defecțiune a sondei indicator de nivel combustibil

Clientul recunoaște că măsurarea nivelului de combustibil este un serviciu suplimentar, cu privire la care Clientul nu poate pretinde că Serviciul a fost comandat în mod specific pentru măsurarea nivelului de combustibil și nu poate refuza să plătească taxa de serviciu pentru celelalte părți ale Serviciului (de exemplu: serviciul de urmărire).

11.7 Timocom

Furnizorul de servicii oferă clienților săi opțiunea de a alege datele contractuale Timocom. În cadrul acestui serviciu, sistemul Ecofleet transmite datele privind poziția vehiculului și alte date de identificare (de exemplu, numărul de înmatriculare) furnizate de client către sistemul Timocom. Acest lucru se face pentru a permite Clientului să utilizeze serviciul de depozitare și de schimb de mărfuri furnizat de Timocom.

Prin semnarea contractului cu Furnizorul de servicii Timocom, clientul care utilizează depozitul și serviciul de închiriere de mașini al Furnizorului de servicii Timocom solicită și consimte în mod expres la transferul datelor vehiculului său către Furnizorul de servicii Timocom. În cazul în care clientul nu mai dorește ca datele sale să fie transmise, acesta trebuie să notifice imediat prestatorul de servicii.

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Toate consecințele juridice care decurg din nerespectarea acestei declarații sunt suportate exclusiv de către client.

11.8 Descărcarea și evaluarea datelor de tahograf

În cazul evaluării tahografului, prestatorul de servicii se angajează să descarce datele dispozitivelor tahografice operate de client sau să se asigure că clientul descarcă datele în sistemul Ecofleet. Dacă clientul solicită acest lucru, prestatorul de servicii evaluează datele tahografice descărcate și le furnizează clientului sub forma unui raport, în schimbul unui tarif stabilit în tarif. Acest serviciu este disponibil numai pentru clienții care au un modul tahograf.

11.9. Cântărirea sarcinii pe axe

Datele dispozitivului de măsurare a sarcinii pe osie instalat în vehicul din rețeaua CAN bus vor fi afișate de către furnizorul de servicii pe interfața Ecofleet, în cazul în care contractul individual al clientului include acest serviciu,

În cazul în care nu există un dispozitiv de măsurare a sarcinii pe osie instalat din fabrică pe vehicul, prestatorul de servicii se angajează să monteze ulterior dispozitivul și să afișeze datele colectate de dispozitivul de măsurare a greutateii pe interfața Ecofleet, dacă se convine acest lucru. În acest caz, este responsabilitatea clientului să se asigure că dispozitivul de măsurare a greutateii pe osie este calibrat la frecvența și în modul specificat de producător. Informații suplimentare privind calibrarea și utilizarea corectă a instrumentului de cântărire a osiilor pot fi cerute la adresa de email : support@ecofleet.ro

11.10. Alte servicii intermediare

În cazul în care clientul utilizează un dispozitiv pentru care coordonatele GPS ale vehiculelor sale și datele care nu pot fi specificate în prezent respectiv în viitor în sistemul Ecofleet iar acestea sunt transmise unor terți/furnizori de servicii, clientul, prin utilizarea serviciului furnizat de terți/furnizori de servicii, solicită acest

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

lucru în scris și își dă acordul expres pentru transmiterea datelor vehiculelor sale în baza unui abonament la terț/furnizorul de servicii, cu excepția cazului în care se prevede altfel.

În cazul în care clientul nu mai dorește ca datele sale să fie transmise, acesta trebuie să notifice imediat prestatorul de servicii. Toate consecințele juridice care decurg din neprezentarea unei astfel de declarații vor fi suportate exclusiv de către client.

11.11. *Alte servicii suplimentare*

Furnizorul de servicii se angajează să afișeze pe interfața Ecofleet datele care pot fi preluate din rețeaua de colectare a datelor CAN bus a vehiculului sau a vehiculului de lucru, cu condiția ca acest serviciu să fie acoperit și de contractul individual al clientului. Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru acuratețea datelor colectate în acest mod, deoarece aceasta este responsabilitatea producătorului vehiculului sau al mașinii.

În baza unui acord separat, furnizorul de servicii se angajează să instaleze alte dispozitive suplimentare și să afișeze pe interfața Ecofleet informațiile colectate de astfel de dispozitive instalate (de exemplu: înclinarea, deschiderea ușilor, TLT, fluxul de ridicare, identificarea remorcii, a temperaturii, a încărcăturii etc.) și nu este responsabil pentru păstrarea stării echipamentelor suplimentare instalate de către prestatorul de servicii și pentru controlul utilizării corecte a acestora în orice moment, iar prestatorul de servicii nu este răspunzător pentru daunele rezultate sau pentru datele inexacte, incorecte sau incomplete.

Clientul recunoaște că, în cazul serviciilor suplimentare, acesta nu poate pretinde că serviciul a fost comandat în mod specific în legătură cu serviciul suplimentar și nu poate refuza să plătească taxa de servicii pentru pachetul de servicii în ansamblu.

12. *Garanție limitată*

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

Furnizorul garantează că toate echipamentele și accesoriile achiziționate nu vor avea defecte de material și de manoperă în condiții normale de utilizare, convenite prin contract, pe durata perioadei de garanție. Furnizorul garantează echipamentele și accesoriile instalate de acesta pentru o perioadă de 1 an.

Garanția acordată conform prevederilor contractului nu acoperă:

- daunele sau pierderile cauzate de utilizare necorespunzătoare, accident, modificare, mediu de operare necorespunzător sau (re)instalare sau reparație necorespunzătoare de către client;
- daunele cauzate de reparații neautorizate;
- defecțiuni sau daune cauzate de dispozitive terțe, Serviciul de hărți (inclusiv toate imaginile și datele furnizate) este furnizat de către Serviciile de hărți.

Prin semnarea Contractului individual de servicii, clientul recunoaște faptul că serviciul nu este sigur, nu este proiectat și fabricat pentru activități cu risc ridicat, cum ar fi controlul traficului aerian, sistemele de asistență medicală în cazul în care este necesară o orientare în timp real pe traseu, sau că o defecțiune a serviciului ar putea duce la vătămări corporale sau la daune aduse mediului.

13. ***Limitarea, excluderea răspunderii***

Furnizorul de servicii nu este responsabil în cazurile în care întreruperea serviciului este cauzată de circumstanțe independente de voința furnizorului de servicii, sau inevitabile pentru acesta, sau de forță majoră, sau în cazul în care defecțiunea nu poate fi remediată din motive independente de voința furnizorului de servicii. Astfel de cazuri includ, fără a se limita la acestea, următoarele: autorități publice naționale sau străine; dezastre naturale; forță majoră; defecțiuni sau disfuncționalități ale serviciilor de telecomunicații; defecțiuni sau disfuncționalități ale căilor de comunicații și telecomunicații care asigură semnalizarea la distanță; disfuncționalități ale sateliților GPS, caracteristici ale tehnologiei GPS, precizie GPS, întreruperea serviciului GPS; lipsa permanentă sau intermitentă a acoperirii GSM/GPRS, disfuncționalități ale serviciului GSM/GPRS, întreruperea serviciului

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

GSM/GPRS, întreruperea serviciului de internet, lipsa intermitentă a acoperirii, disfuncționalități.

Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru daunele sau disfuncționalitățile cauzate de încălcarea de către Client a Contractului individual de servicii sau a TCG, în special

- instalări, reparații sau intervenții în activele furnizate de către Furnizorul de servicii, altele decât cele efectuate de către Furnizorul de servicii sau partenerul său contractual autorizat;
- Clientul instalează, utilizează, instalează sau utilizează un dispozitiv suplimentar care nu este compatibil cu dispozitivele și accesoriile furnizate de furnizorul de servicii;
- să efectueze orice alte modificări tehnice care afectează funcționarea dispozitivului furnizorului de servicii.

În cazul unor defecțiuni datorate cauzelor de mai sus sau unor cauze similare imputabile clientului, acesta este, de asemenea, obligat să plătească despăgubiri pentru serviciul neconform. Aceste dispoziții nu afectează răspunderea locatarului pentru utilizarea corespunzătoare a echipamentelor închiriate.

13.1. **Forța majoră**

Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru îndeplinirea niciuneia dintre obligațiile sale prevăzute în prezentele TCG în cazul în care apar circumstanțe imprevizibile sau inevitabile (forță majoră), independente de voința oricăreia dintre părți, care împiedică executarea contractului individual de servicii.

Constituie cauze de forță majoră următoarele circumstanțe:

- acte de război, greve, revolte, sabotaje, bombardamente, situații de urgență, situații de urgență (de exemplu, epidemii), dezastre naturale (inundații, incendii, fulgere, furtuni de vânt și zăpadă, inundații, alte dezastre naturale),

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

- lichidarea, falimentul sau încetarea activității unor societăți terțe (de exemplu, operatorul GSM, Google) implicate în furnizarea serviciilor sau încetarea cooperării acestora cu furnizorul de servicii,
- defectarea și întreținerea sistemelor de servicii (sistemul de transmisie de date GSM, rețeaua de internet, rețeaua de servere, serviciile de utilități),
- ca urmare a acțiunilor întreprinse de organizații autorizate prin lege să facă acest lucru într-o situație de urgență, care restricționează sau împiedică prestatorul de servicii să își îndeplinească obligațiile care îi revin în temeiul SGC și care au ca rezultat daune materiale sau morale cauzate fără vina prestatorului de servicii.

14. **Definirea nivelului serviciilor și al disponibilității**

Furnizorul de servicii va depune toate eforturile rezonabile pentru a se asigura că serviciul funcționează în mod corespunzător și este disponibil pentru client la cel puțin 98% din capacitate în orice zi a anului calendaristic.

15. **Informații despre servicii individuale, gestionarea reclamațiilor, notificărilor**

Notificări, reclamații și alte informații și comentarii legate de funcționarea sistemului Ecofleet. Furnizorul de servicii gestionează un serviciu pentru clienți pentru primirea notificărilor și reclamațiilor din partea Clientului, ale cărui detalii de contact sunt prevăzute în secțiunea 1.4.1 din prezentele TCG.

Clientul poate face toate notificările, reclamațiile și comentariile relevante cu privire la contract numai în scris la Serviciul Clienți:

Prin poștă: ORADEA, Str. Tudor Vladimirescu, nr.41, Parter, Ap.2, Jud. Bihor

Gestionarea chestiunilor legate de servicii, contracte și reclamații:

E -mail : office@ecofleet.ro

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

Raportează erorile legate de funcționarea dispozitivului și a sistemului:

E-mail: support@ecofleet.ro

Clientul trebuie să raporteze imediat orice defecțiune sau funcționare defectuoasă a dispozitivului în scris direct furnizorului de servicii la adresa de e-mail furnizată mai sus. Notificarea scrisă trebuie să precizeze motivul notificării, datele necesare pentru a identifica clientul, ID-ul dispozitivului, precum și documentele și dovezile pe baza cărora va fi evaluat raportul de eroare sau reclamația.

Furnizorul de servicii investighează raportul de eroare sau reclamația clientului fără întârziere, dar nu mai târziu de 14 zile de la data raportului și notifică clientul în scris cu privire la rezultatele investigației.

În cazul în care cele 14 zile nu sunt suficiente pentru investigarea raportului de defecțiune sau a reclamației (de exemplu, din cauza implicării unei terțe părți), prestatorul de servicii notifică în scris clientul cu privire la data preconizată pentru soluționarea cazului înainte de expirarea perioadei generale de soluționare.

În cazul în care clientul susține în reclamația sa că dispozitivul a funcționat defectuos și furnizorul de servicii indică faptul că este necesară o inspecție la fața locului a dispozitivului, clientul trebuie să permită furnizorului de servicii să inspecteze dispozitivul la locul și ora convenite. În cazul în care prestatorul de servicii stabilește că defecțiunea se datorează utilizării necorespunzătoare sau neconforme a dispozitivului de către client sau daunelor cauzate de client/terț, clientul va suporta costurile reparației sau ale inspecției la fața locului, inclusiv orice daune cauzate de dispozitivul defect.

Clientul poate notifica în scris prestatorul de servicii cu privire la orice pretenții care decurg din executarea defectuoasă a prestatorului de servicii imediat după ce a luat cunoștință de acestea, dar în termen de cel mult 30 de zile. Furnizorul de servicii este răspunzător numai pentru defecțiunile care îi sunt imputabile din vina sa, pentru o perioadă de 1 an. În conformitate cu practica generală, furnizorul

**TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS**

de servicii nu poate oferi nicio garanție în cazul unei defecțiuni a software-ului furnizat de acesta.

Furnizorul de servicii atrage atenția tuturor clienților asupra faptului că aceștia ar trebui să încheie Contractul individual de servicii dacă și numai dacă acceptă această clauză ca fiind obligatorie pentru ei.

16. ***Norme privind despăgubirea***

Clientul își poate depune cererea de despăgubire în scris la serviciul de relații cu clienții al furnizorului de servicii, iar în cazul unei cereri de despăgubire, clientul este obligat să dovedească și să justifice în mod credibil amploarea prejudiciului cauzat proprietății sale. Prestatorul de servicii efectuează o investigație a cererii scrise de despăgubire a clientului. În cursul investigației, clientul trebuie să obțină toate informațiile necesare pentru a clarifica faptele și pentru a lua o decizie corectă. Clientul trebuie să coopereze în cea mai mare măsură posibilă la furnizarea de informații și la investigarea fiecărui caz în parte în asigurarea condițiilor de efectuare a inspecțiilor.

Despăgubirea se plătește clientului dacă acesta poate dovedi legătura de cauzalitate între prejudiciul suferit și amploarea reală a prejudiciului. Prin daune reale, furnizorul de servicii înțelege deprecierea valorii bunurilor deținute, utilizate sau cedate în alt mod de către client sau alte daune dovedite ca fiind suferite și care nu pot fi recuperate în alt mod.

17. ***Întreținere***

Furnizorul de servicii are dreptul de a efectua lucrări de întreținere a sistemului său, după caz, timp în care serviciul este suspendat. Furnizorul de servicii va informa clienții cu privire la întreținerea planificată cu 12 ore înainte, prin intermediul interfeței Ecofleel, sub forma unui mesaj de sistem. Furnizorul de servicii nu este obligat să informeze clientul în cazul unei întrețineri neprogramate sau neprogramate de mai puțin de 30 de minute.

18. **Notificări, publicații**

18.1. **Obligațiile de informare ale furnizorului de servicii**

Obligația Furnizorului de servicii de a publica pe site-ul său de internet, <https://ecofleet.com/ro/>

Modificarea TCG;

a. Notificarea privind confidențialitatea și orice modificări ale acesteia.

Informațiile individuale privind serviciile sunt notificate clientului direct, în scris (scrisoare de notificare) sau prin poștă electronică. Aceasta include în special:

- Modificarea pachetelor de servicii;
- Suspendarea serviciilor existente, reziliere
- Modificări ale taxelor de serviciu;
- Utilizarea unor persoane împuternicite suplimentar sau modificarea identității sau a datelor persoanelor împuternicite anterior.

Notificarea întreținerii și a întreruperilor:

- În Ecofleet, sub forma unui mesaj de sistem.

19. **Litigii**

Părțile contractante declară că se vor strădui să ajungă la un acord amiabil cu privire la orice litigiu. În caz de nerespectare a acestui lucru, acestea prevăd competența exclusivă a Judecătoriei din Oradea sau - în funcție de limita de valoare - a Tribunalului din Bihor. În ceea ce privește aspectele care nu sunt reglementate de prezentul contract, se aplică dispozițiile legale în vigoare la data publicării prezentului document.

20. **Organisme de supraveghere**

- În cazul unui litigiu legat de funcționarea Serviciului pentru clienți (reclamații, reclamații, penalități, despăgubiri etc.):

***TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE privind
Activitățile de Urmărire a Autovehiculelor prin GPS***

AUTORITATEA NATIONALĂ pentru PROTECȚIA CONSUMATORULUI

Adresă: Mun.Oradea, Str. Evreilor Deportați, nr.4A, cod 410078.

Telefon/Fax: 0259/431.817