

CERTIFICAT DE GARANȚIE

Subscrisa APIS SOFT SRL, în calitate de editor și de furnizor al programului informatic SOFT INSOLV (site: softinsolventa.ro) asigurăm garanția programului informatic după cum urmează:

Denumirea programului informatic este: SOFT INSOLV (site: softinsolventa.ro) și se comercializează sub forma modulelor de insolvență (SOFT INSOLVENȚĂ) și/sau modulelor de monitorizare (SOFT MONITORIZARE);

Programul informatic are particularitatea programelor informatice de tip SAAS (software as a service), în cloud, respectiv furnizarea ca serviciu sub formă de abonament conform tipului de abonament indicat pe site-ul furnizorului.

1. Termene

Durata medie de utilizare este stabilită la 2 ani.

Termenul de valabilitate/ data de minimă durabilitate este stabilit la 1 an.

Termenul de garanție contra neconformității caracteristicilor prezentate este stabilit conform duratei medii de utilizare și nu poate depăși 2 ani, conform legii. Termenul de garanție curge de la data comunicării către beneficiar a datelor de acces la contul de utilizator, aceasta fiind data intrării în posesia bunului. Timpul de nefuncționare prelungeste termenul de garanție de conformitate și curge, după caz, din momentul la care a fost adusă la cunoștința furnizorului lipsa de conformitate a produsului până la aducerea produsului în stare de utilizare normală;

Termenul de garanție contra viciilor ascunse este cel prevăzut de lege, specific livrării de bunuri sau servicii (1 an), respectiv serviciilor curente (o lună), după caz.

2. Formele garanției

-obligația de garanție contra viciilor ascunse (garanția tehnică a furnizorului). Este reglementată de Codul Civil și are în vedere viciile care fac bunul vândut impropriu întrebuințării la care este destinat sau care îi micșorează în asemenea măsură întrebuințarea sau valoarea încât, dacă le-ar fi cunoscut, cumpărătorul nu ar fi cumpărat sau ar fi dat un preț mai mic.

-obligația de garanție contra neconformității caracteristicilor prezentate (garanție comercială a vânzătorului). Este reglementată de legislația consumatorului. Programul informatic este un produs de folosință îndelungată, acesta fiind definit ca produsul relativ complex, constituit din piese și subansambluri, proiectat și construit pentru a putea fi utilizat pe durată medie de utilizare și asupra căruia se pot efectua reparații sau activități de întreținere. Programul informatic are conformitatea declarată în documentul specific, respectiv declarația de conformitate și în publicitatea aferentă. Astfel, pentru menținerea produsului conform calităților prevăzute în declarația de conformitate și publicitatea aferentă, furnizorul datorează această garanție de conformitate, care este distinctă de garanția contra viciilor.

3. Măsuri luate pentru asigurarea garanției contra viciilor ascunse și contra neconformității

-în caz de nefuncționare/neconformitate din culpa furnizorului se va încerca mai întâi remedierea viciilor ascunse/neconformității în termenul prevăzut de lege, iar dacă acest lucru este imposibil, disproporționat, ilegal, prejudiciabil, ș.a., contractul se reziliază, beneficiarul având dreptul la daune interese conform prejudiciului suferit, cu aplicarea limitei legale a prețului abonamentului, calculată proporțional, ținându-se cont de durata cât programul a funcționat și de partea care mai funcționează, conform art. 1355 și art. 1554 alin. (3) C. Civ.;

-în caz de nefuncționare/neconformitate a programului datorată unui eveniment fortuit, care nu ține de culpa furnizorului, (probleme ale serverului sau rețelei deținute de furnizor, modificările aduse legii insolvenței care afectează procedurile dezvoltate și care nu pot fi puse în practică conform structurii actuale a programului informatic, cele care țin de aplicarea simultană a mai multor legi în timp și care nu pot fi puse în practică din același motiv, închiderea, restricționarea, condiționarea, alterarea accesului automatizat sau programabil la bazele de date), contractul încetează fără daune, sau se prelungeste cu durata nefuncționării, conform art. 1557, 1634 C Civ, după cum problema este definitivă sau temporară, totală sau parțială.

Toate măsurile se iau în condițiile prevăzute precis de lege și produc efectele prevăzute precis de lege, situațiile de mai sus fiind exemple. Totodată se ține cont de art. 22 alin. 5 din Legea 449/2003, (care prevede că programul informatic

defectat în termenul de garanție de conformitate, atunci când nu poate fi remediat sau când durata cumulată de nefuncționare din cauza deficiențelor apărute în termenul de garanție de conformitate depășește 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, va restitui beneficiarului contravaloarea produsului respectiv, luându-se în calcul durata cât acesta a funcționat), precum și de celelalte dispoziții legale;

4. Procedura de rezolvare a cererilor referitoare la garanție

Pentru orice problemă legată de garanție și de funcționarea programului informatic, beneficiarul se va adresa furnizorului cu o cerere telefonică sau prin e-mail, care va fi rezolvată în cel mai scurt termen posibil de conducerea administrativă a furnizorului. Răspunsul va fi comunicat beneficiarului în același mod.

Garanția este asigurată în primul rând prin întreținerea și repararea deficiențelor/neconformității apărute, iar în subsidiar prin aplicarea celorlalte măsuri prevăzute de lege. Acestea se rezolvă de furnizor online având în vedere că programul informatic este de tip SAAS (software as a service).

5. Excluderi de la garanție

Nu fac obiectul garanției problemele legate de incompatibilitatea sistemului de operare al utilizatorului, de aplicațiile utilizatorului (editor de text, browser, ș.a.), de rețeaua utilizatorului, alte situații care nu depind de furnizor.

Garanția se oferă în limitele contractului, ale prezentului certificat de garanție și ale funcționalității produsului descrise pe site-ul furnizorului și în declarația de conformitate.

Pe site-ul furnizorului este prezentată detaliat funcționalitatea programului informatic, manualul de utilizare, contractul, declarația de conformitate, ș.a. Caracteristicile programului se pot modifica ca urmare a apariției unor noi module, suprimării celor vechi, alinierii programului informatic cerințelor pieței, ș.a. Acestea sunt situații de modificare a conformității programului informatic și au regimul stabilit în contractul încheiat.

Beneficiarul este obligat să consulte informațiile prezentate pe site-ul furnizorului cu ocazia încheierii oricărui contract, pe parcursul executării lui sau cu ocazia reînnoirii lui exprese ori tacite.

6. Suportul tehnic

Furnizorul asigură utilizatorilor suport tehnic dacă este necesar, în măsura în care manualul de utilizator nu oferă informații pentru problema respectivă.

Beneficiarul se va adresa furnizorului cu o cerere telefonică, sau prin e-mail, care va fi rezolvată în cel mai scurt termen posibil de echipa furnizorului. Răspunsul va fi comunicat beneficiarului în același mod.

Suportul tehnic este asigurat prin îndrumarea beneficiarului în utilizarea programului.

Drepturile consumatorilor acordate prin lege nu sunt afectate prin garanția oferită.

APIS SOFT SRL