

CONDIȚII GENERALE ALE CONTRACTULUI DE PRESTARE A SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ DE URGENȚĂ PENTRU IMOBIL

Cap. 1. **OBIECT**

1.1. Obiectul Contractului îl reprezintă efectuarea de către Prestator a serviciilor de asistență tehnică de urgență incluse în Pachetul de Servicii, respectiv organizarea Intervențiilor care privesc Avariile accidentale astfel cum sunt definite mai jos, în limitele valorice prevăzute de prezentul Contract.

1.2. Prezentele condiții contractuale generale stabilesc cadrul general aplicabil în relațiile dintre Client și POINTER SYSTEMS S.R.L (în calitate de Prestator) privind serviciile de asistență tehnică de urgență pentru Imobil, aferente Pachetului de Servicii achiziționat de Client.

Cap. 2. **DEFINIȚII**

2.1. **Acoperirea Pachetului de Servicii** – reprezintă valoarea maximă până la care Clientul poate solicita mai multe Intervenții pe întreaga durată a Contractului, fără însă ca Pointer Systems să fie obligat la organizarea și prestarea serviciilor de urgență care depășesc Costul maxim de Intervenție ori care reprezintă Excluderi în sensul Cap.5 din prezentele condiții.

2.2. **Avarie accidentală (neplanificată)** – se identifică ca fiind rezultatul unui Eveniment fortuit, care a avut loc în ultimele 24 ore anterioare solicitării de Intervenție, care provoacă avarii care întrerup și/ sau modifică corectă utilizare a utilităților dintr-un imobil, ori asupra altor bunuri care fac obiectul serviciilor de asistență tehnică de urgență. Pentru clarificare, se menționează că, indiferent de cauză, acțiunile necesare eliminării avariei, nu pot fi încadrate ca Activități de întreținere, mentenanță și/ sau Revizie tehnică periodică (vezi Cap. 5 Excluderi). În consecință, se înțelege că reparațiile ce pot fi programate și/ sau prevenite nu sunt considerate “Avarie accidentală”. Descrierea Avariilor accidentale pe tipuri de intervenții care pot determina prestarea serviciilor de asistență tehnică de urgență de către Prestator se regăsește în Anexa nr. 1 a prezentelor prezentelor Condiții Generale.

2.3. **Cale de acces** – se considera cale de acces:

- deschizătură de formă regulată, situată în peretele unei clădiri, care permite accesul, intrarea și ieșirea din imobil cunoscuta sub denumirea de usa sau cale de acces într-un imobil. Nu sunt considerate căi de acces ușile din interiorul Imobilului.
- deschizătură de formă regulată în peretele unei clădiri, pentru a lăsa să intre aerul și lumina, format dintr-un cadru fix și din cercevele în care se fixează geamuri, cunoscut sub denumirea de fereastră exterioară.

2.4. **Call Center** – reprezintă serviciul Prestatorului care este disponibil 24h/ 24h pentru a răspunde apelurilor telefonice ale Clienților ce au suferit o Avarie Accidentală.

2.5. **Clientul** – Persoană fizică și/sau juridică, titulară a Contractului de prestare a serviciilor de asistență tehnică de urgență.

2.6. **Contractul** – reprezintă acordul de voință încheiat între Client și Prestator cu privire la serviciile de asistență tehnică de urgență pentru imobilul menționat în Contract. Contractul cuprinde pagina prin care se identifică părțile, Imobilul, prețul Pachetului de Servicii și limitele valorice ale acestora, precum și prezentele Condiții Generale, eventualele anexe și acte adiționale, după caz.

2.7. **Cost maxim de Intervenție** – reprezintă valoarea maximă a serviciilor și materialelor asociate unei Intervenții pe care Pointer Systems le suportă în limita sumei menționate pe prima pagină a Contractului fără a solicita o plată suplimentară din partea Clientului, respectiva valoare fiind alcătuită din:

2.7.1. **Costuri de manoperă** – reprezintă costul timpului de reparație. Pentru clarificare se menționează că Pointer Systems va suporta costurile până la limita Costului maxim de Intervenție după deducerea Costurilor de Materiale și a celor logistice de livrare. Pentru calcul Costului de manoperă se vor lua în considerare tarifele publicate la adresa <https://tarife-asistenta.ro/Pointer-Systems-HSA.pdf>, la care se aplica un discount de maxim 30%.

2.7.2. **Costuri de materiale** – reprezintă acele costuri incluse cu mențiunea ”DA” pe prima pagina a Contractului în **PACHETUL DE SERVICII ACHIZIȚIONAT DE CLIENT**, care apar pe parcursul Intervenției și care se referă



la prețul pieselor de schimb și/sau materialelor necesare pentru reparația efectuată de Prestator. Pentru clarificare se menționează că, pe parcursul unei intervenții, valoarea pieselor de schimb și/ sau a materialelor nu pot fi mai mari decât valoarea menționată pe prima pagina a contractului la rubrica „Acoperirea Pachetului de Servicii”, conform Pachetului de Servicii achiziționat.

- 2.7.3. **Costuri logistice de livrare** – reprezintă costurile generate cu procesul de achiziție al materialelor/pieselor de schimb. cum ar fi costurile de comandă și livrare, la adresa Clientului, a materialelor/piese de schimb necesare intervenției.
- 2.8. **Costuri suplimentare** – sunt considerate acele costuri care depășesc limitele valorice ale Costului maxim al Intervențiilor și, după caz, al Acoperirii Pachetului de servicii. Costurile suplimentare sunt estimate și comunicate Clientului înainte de a începe reparația, precum și pe parcursul Intervenției dacă apar situații care nu au putut fi estimate/anticipate inițial. Plata acestora se face direct printr-un link de plată transmis/comunicat de Operatorul Call Center, sau transfer bancar prin ordin de plată către contul Pointer Systems. Pentru clarificare se menționează că Prestatorul va continua intervenția doar după ce se face dovada de plată a costurilor suplimentare. Costurile suplimentare nu se achită niciodată către Furnizorul de servicii.
- 2.9. **Eveniment fortuit** – Un eveniment care nu putea fi prevăzut ori împiedicat de Client, fiind absolut întâmplător, eveniment ce este independent de culpa ori conduita Clientului, în urma căruia rezultă o Avarie accidentală.
- 2.10. **Furnizor de servicii** – persoană fizică sau juridică care face parte din rețeaua de furnizori ai Prestatorului și care îndeplinește cerințele legale în vigoare necesare pentru prestarea serviciilor ce fac obiectul Contractului.
- 2.11. **Imobil** – reprezintă bunul imobil identificat în Contract.
- 2.12. **Instalația de utilizare** – reprezintă instalația electrică, de gaze naturale, de încălzire sau de apă și canalizare a imobilului declarat de către Client în Contract, aflată în aval de sistemul/ mijlocul de măsurare. Pentru clarificare se menționează că avaria este situată în interiorul Imobilului.
- 2.13. **Intervenție** – totalitatea activităților pe care Prestatorul le desfășoară, din momentul înregistrării solicitării telefonice din partea Clientului și până la remedierea situației urgente reclamate în limitele Pachetului de Servicii. Intervenția presupune următoarele activități ale Prestatorului: înregistrarea solicitării telefonice în Call Center, deplasarea, constatarea, estimarea costului reparației, procurarea materialelor necesare și reparația efectivă în limita Costului maxim de Intervenție sau peste valoarea acestuia doar după achitarea de către Client a Costurilor suplimentare estimate.
- 2.14. **Pachetul de Servicii** – reprezintă asocierea de două sau mai multe servicii de asistență tehnică de urgență dintre cele descrise în Anexa nr. 1 a prezentelor prezentelor Condiții Generale pentru care a optat Clientul și pentru care se vor organiza Intervențiile potrivit prezentelor Condiții Generale.
- 2.15. **Prestator - POINTER SYSTEMS**, persoană juridică ale cărei date de identificare se regăsesc pe prima pagină a Contractului, care prestează în beneficiul Clientului, prin rețeaua proprie de Furnizori de servicii, servicii de asistență tehnică de urgență achiziționate de Client pentru Imobil.

Cap. 3. **MODUL DE PRESTARE A SERVICIILOR DE ASISTENȚĂ TEHNICĂ DE URGENȚĂ PENTRU IMOBIL**

- 3.1. Serviciile de asistență tehnică de urgență achiziționate potrivit Contractului de către Client vor fi efectuate de Prestator în cazul apariției unei **Avarii Accidentale** ce poate fi avizată către Client prin intermediul Call Center 24 de ore din 24 de ore, 365 de zile pe an. Avizarea Avariei Accidentale va fi valabilă dacă Prestatorul, în baza informațiilor solicitate de Call Center va putea identifica Contractul și/sau Imobilul asociat acestuia și/sau Clientul. Pentru evitarea oricărui dubiu apariția unei Avarii Accidentale poate fi avizată și de o terță persoană care utilizează temporar Imobilul ori de persoane care locuiesc împreună cu Clientul în imobil; în această ipoteză avizarea va fi valabilă dacă terța persoană va furniza acele elemente necesare pentru identificarea Contractului sau a Imobilului, precum și numele/prenumele și numărul de telefon al Clientului.
- 3.2. Pentru a beneficia de serviciile contractate, Clientul sau terțul menționat în clauza 3.1, trebuie să apeleze numărul de telefon menționat în Contract și să urmeze instrucțiunile corespunzătoare aferente direcționării către operatorul Prestatorului, responsabil cu înregistrarea și procesarea apelului.
- 3.3. Intervenția va începe din momentul în care Clientul apelează numărul de telefon al Call Center-ului menționat în Contract, cu condiția de identificare a Contractului după seria și numărul acestuia, precum și confirmarea din partea Clientului a adresei Imobilului pentru care se solicită intervenția
- 3.4. Serviciile vor fi furnizate de către Prestator, prin intermediul propriilor Furnizori de Servicii, la adresa Imobilului menționat în Contract.

3.5. Pachetul de Serviciile nu acoperă niciunul dintre cazurile de excludere menționate expres în prezentele Condiții Generale, dar care, la cerea Clientului și în funcție de disponibilitatea Furnizorilor de servicii vor putea fi preluate de Prestator contra cost, la tarifele publicate la adresa <https://tarife-asistenta.ro/Pointer-Systems-HSA.pdf>, la care se aplica un discount de maxim 30%

3.6. Prestatorul va organiza prestarea serviciilor de asistență tehnică de urgență incluse în Pachetul de Servicii achiziționat, până la limitele de acoperire (TVA inclus), reprezentând Costului maxim de Intervenție, și a sublimitei referitoare la Costul de materiale, în conformitate cu valoarea menționată pe prima pagina a contractului la rubrica „Costul maxim de Intervenție”, conform Pachetului de Servicii achiziționat.

3.7. Costurile suplimentare, care depășesc Costul maxim de Intervenție și/sau Costul de materiale, vor fi achitate de Client direct către Prestator. Pentru Costurile suplimentare, Prestatorul va prezenta documentele fiscale justificative achiziționării acestora. Materiale suplimentare vor fi achiziționate de Prestator la prețul de piață a acestora care va fi comunicat în prealabil Clientului. Dacă Clientul nu este de acord cu valoarea comunicată de Prestator, atunci Clientul poate comunica dorința sa de a le achiziționa suportând direct costurile de achiziție a acestora. În cazul refuzului de plata de către Client a sumelor comunicate de Prestator în legătură cu Costurile suplimentare, atunci Prestatorul va fi exonerat de obligația de a continua prestarea serviciilor de asistență tehnică de urgență pentru imobil în legătură cu acea Avarie accidentală care a determinat Intervenția.

3.8. Cu ocazia unei Intervenții solicitate conform prevederilor prezentului Contract, Prestatorul va folosi materiale/piese de o calitate sau preț similare celor care fuseseră folosite anterior în legătură cu Instalația de utilizare/bunul avariat/ă. Aceasta semnifică faptul că prin prestarea serviciilor de asistență tehnică de urgență nu se vor putea aduce îmbunătățiri prin înlocuirea unor componente/ materiale/ piese de o calitate superioară, cu excepția celor achiziționate de Clientul pe costurile acestuia și doar dacă acestea au fost agreeate în prealabil de Prestator.

3.9. Intervențiile vor fi organizate de Prestator prin intermediul unor Furnizori de servicii agreeați de Prestator și pentru manopera cărora Prestatorul este direct răspunzător.

3.10. Timpul de deplasare a echipei de intervenție la adresa solicitată în condiții normale meteorologice și de trafic, este de aproximativ 3 ore în mediul urban și aproximativ 4 ore în mediul rural, de la data înregistrării apelului.

3.11. Lista informativă a tarifelor practicate de Pointer în relația cu Furnizorii agreeați se poate consulta la adresa acestuia <https://tarife-asistenta.ro/Pointer-Systems-HSA.pdf>. Pentru clarificare se menționează că Prestatorul nu poate modifica lista tarifelor la intervale mai mici de 12 luni de la data publicării lor pe site-ul Prestatorului, astfel că pentru determinarea valorii costurilor de manoperă se va lua în considerare lista tarifelor de asistență valabilă la momentul avizării Avariei accidentale.

3.12. Pentru fiecare intervenție Prestatorul va întocmi un Proces verbal de intervenție, care se va semna de către Client sau va fi asumat de terța persoană menționată în clauza 3.1 și confirmat telefonic ori prin alte mijloace de comunicare cu Clientul. Procesul verbal de intervenție va cuprinde cel puțin următoarele, informații/ mențiuni: ora, data intervenției, cauza solicitării, constatarea, detalii cu privire la Intervenția efectuată, Timpul total de intervenție, valoare suportată din Costul maxim de Intervenție, eventualele Costuri suplimentare și recomandări și/sau refuzul Clientului de a da curs acestora ori de suporta Costurile suplimentare, dacă este cazul. Pentru clarificare menționăm că prin semnarea Procesului Verbal pentru intervenție, se confirmă conținutul acestuia, situația de fapt constatată, precum și celelalte elemente ale Procesului Verbal.

3.13. Orice reclamație sau sesizare în legătură cu serviciile în cauză se va comunica/ transmite Prestatorului de către Client astfel:

- a) telefonic la nr. de telefon 0799.304.304 oricând pe parcursul intervenției ori după intervenție în termenul menționat în clauza 4.3 din prezentele condiții contractuale
- b) prin email la adresa: reclamatii@pointer-systems.eu; contact@pointer-systems.eu
- c) prin poștă/curier la adresa : Poterași nr 10, et. 3, sector 4, București, cod poștal 040265.

Cap. 4. GARANȚIA INTERVENȚIILOR

4.1. Pentru manopera la oricare dintre serviciile menționate în Anexa nr. 1 a prezentelor prezentelor Condiții Generale, se oferă o garanție de 6 luni.

4.2. Pentru piese/materiale garanția va fi cea oferită de producătorul acestora. Pentru clarificare se menționează că Prestatorul nu este răspunzător de garanția materialelor și/sau a pieselor de schimb indiferent dacă acestea sunt achiziționate direct de Client ori prin intermediul Prestatorului.

4.3. Orice sesizare făcută de Client în intervalul de 6 luni în legătură cu lucrarea Prestatorului (termenul de garanție al intervenției care este distinct de garanția oferită de producătorul pieselor utilizate în cadrul intervenției), va fi soluționată de Prestator gratuit dacă avaria semnalată este provocată sau cauza avariei este cea care a determinat

Intervenția inițială, cu excepția situațiilor când în urma remedierii unei Avarii accidentale, Prestatorul a identificat anumite neconformități făcând recomandări punctuale, consemnate în Procesul Verbal de intervenție, și acestea nu au fost urmate de către Client.

4.4. În cazul unei sesizări ce face obiectul garanției, Pointer își rezervă dreptul de a programa o contraexpertiză prin trimiterea în locație a unei alte echipe. Echipa trimisă pentru o contraexpertiză poate fi din altă localitate. Costurile sunt suportate de Prestator.

Cap. 5. **EXCLUDERI – SITUAȚII ȘI EVENIMENTE ÎN CARE CLIENTUL BENEFICAR NU POATE SOLICITA PRESTAREA SERVICIILOR**

5.1. Următoarele evenimente și situații vor fi excluse din serviciile de organizare a asistenței tehnice de urgență pentru Imobil:

- a) avariile ce apar în rețeaua de distribuție ori acele avarii de la contor către rețeaua națională de distribuție ori care se produc în afara Imobilului.
- b) avarierea unei părți comune de construcție aferente Imobilului;
- c) avarierea bunurilor electrocasnice și electronice;
- d) servicii, taxe sau despăgubiri legate direct sau indirect de operațiile curente de întreținere, mentenanță;
- e) neacordarea accesului furnizorilor agreați pentru efectuarea lucrărilor de reparații de urgență și/ sau imposibilitatea obiectivă a acestora de a pătrunde în locuință, fie din cauza condițiilor meteo nefavorabile (ploi torențiale, viscole, etc.), sau a altor situații obiective;
- f) intervenții la instalații ce necesită materiale și/sau piese de schimb ce nu sunt comercializate pe piața din România sau comercializarea acestora a încetat din motive ce nu tin de competențele Pointer;
- g) situații în care avaria este situată în spatele unor corpuri de mobilă sau spații greu accesibile, iar Clientul Beneficiar nu asigură facilitarea accesului echipei Furnizorului de servicii.
- h) Avarii accidentale provocate de remedierea unei avarii anterioare de către însăși Clientul sau de către alți furnizori de servicii decât Furnizorii de servicii agreați de POINTER SYSTEMS;
- i) Avaria produsă la o instalație care a mai făcut în trecut obiectul unei Intervenții asupra unei Avarii Accidentale și în legătură cu care Clientul a primit recomandarea de înlocuire, dar pe care nu a pus-o în practică; în acest caz, serviciile de asistență tehnică de urgență pentru Imobil achiziționate de către Client nu fac obiectul Contractului..
- j) reparații necesare în urma intervenției, atunci când sunt necesare spargerea peretelui, pentru a avea acces la locul avariei.
- k) Solicitari în afara perioadei de valabilitate a Pachetului de servicii achiziționat.
- l) Revizie tehnică periodică - activitate ciclică la intervale predeterminate de producător sau ori de câte ori deținătorul consideră necesar, pentru a se asigura că Instalația de utilizare (centrala termică, puncte de ardere, alte instalații), pe care îl deține și utilizează, satisface cerințele de funcționare în siguranță. Activitatea cuprinde un ansamblu de verificări și încercări menite să constate starea de bună funcționare în condiții de siguranță a bunului și că acesta își îndeplinește rolul funcțional conform specificațiilor producătorului;
- m) Activități de întreținere, mentenanță - totalitatea operațiilor, acțiunilor și măsurilor, ce au ca scop menținerea Instalațiilor de utilizare;
- n) Imobil cu o suprafața totală construită mai mare de 150 m²
- o) avarii cauzate de constatarea situației de neconformitate privind dimensionarea, instalarea, montarea sau utilizarea Instalațiilor de utilizare, circuitelor de scurgere sau a Căilor de acces.
- p) Avarii la contor sau avarii localizate pe traseul rețelei de distribuție a energiei. Aceste avarii sunt responsabilitatea distribuitorului de energie nefiind incluse în obiectul servicii de asistență de urgență prevăzute de Contract.

5.2. Alte excluderi generale

- a) riscuri catastrofice: cutremur de pământ; inundații și aluviuni provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precum și din precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții; prăbușire și/ sau alunecare de teren;
- b) avarii accidentale care reprezintă un risc asigurat în cadrul unei polite de asigurare a Imobilului și/sau a conținutului acestuia.
- c) greve, tulburări civile, vandalism;
- d) solicitari în perioade de epidemii sau pandemii care sunt asociate cu restricții sau limitări legale, de acces sau orice alta natura care situază intervenția Prestatorului în afara cadrului legal.

Cap. 6. **CONDIȚIILE INTERVENȚIEI**

- 6.1. Intervenția va fi efectuată de Prestator dacă sunt îndeplinite cumulativ următoarele condiții:
 - 6.1.1. Solicitarea de Intervenție și Avaria accidentală să aibă loc în perioada de valabilitate a Contractului.
 - 6.1.2. Are loc o Avarie accidentală care afectează sistemul de închidere ori Instalațiile de utilizare în interiorul Imobilului.
 - 6.1.3. Avaria accidentală nu este determinată direct sau indirect de o situație de excludere dintre cele menționate în Cap.5 sau orice altă prevedere din prezentele condiții contractuale.
 - 6.1.4. Nu se solicită o Intervenție pentru avarii accidentale sau lucrări de tipul celor care sunt excluse explicit conform descrierii fiecărui serviciu din Anexa nr. 1 a prezentelor Condiții Generale.
 - 6.1.5. Clientul accepta valoarea Costurilor suplimentare, după caz.

Cap. 7. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

7.1. Drepturile Prestatorului:

- 7.1.1. Să primească toate informațiile solicitate pentru identificare ale Clientului Beneficiar și/sau ale Contractului aferent Imobilului pentru care se solicita serviciile.
- 7.1.2. Să primească și să stocheze toate informațiile necesare pentru contactarea persoanei care solicită serviciile și care se afla în locația imobilului;
- 7.1.3. De a solicita și de a primi detalii despre Avaria accidentală și cauzele acesteia în vederea verificării îndeplinirii condițiilor Intervenției standard menționate în clauza 6.1 din prezentele condiții;
- 7.1.4. Prin acordul Clientului și/sau reprezentantul acestuia să primească dreptul de a stoca toate informațiile solicitate dar și efectuării Intervenției.
- 7.1.5. Să decidă în mod independent în privința demersurilor de remediere necesare pentru fiecare intervenție solicitată;
- 7.1.6. Să refuze intervenția dacă Clientul nu oferă Prestatorului informațiile evidențiate în prezentele Condiții sau dacă din orice motive imputabile Clientului Prestatorul nu poate identifica prin intermediul Call Center Contractul asociat Imobilului unde se solicită intervenția.

7.2. Obligațiile Prestatorului:

- 7.2.1. Se obligă să respecte prevederile legale ce reglementează condițiile de prestare a serviciilor ce fac obiectul Contractului.
- 7.2.2. Se obligă să furnizeze serviciile de asistență tehnică de urgență pentru Imobil exclusiv prin personal propriu sau Furnizori de servicii ori subcontractori autorizați/ atestați ai acestora, păstrând întreaga răspundere în cazul încălcării acestei obligații și/ sau producerii de daune sau prejudicii Clientului ca urmare a conduitei acestora.
- 7.2.3. Prestatorul va depune toate diligențele pentru a nu depăși Timpul de deplasare menționat în prezentele condiții contractuale.
- 7.2.4. La solicitarea Clientului, Prestatorul se obligă să presteze serviciile de asistență tehnică de urgență la adresa Imobilului, respectând prevederile prezentelor condiții.
- 7.2.5. Se obligă să întocmească documente justificative (ex. proces verbal de intervenție, nota de calcul etc.), pentru fiecare intervenție în parte. Clientul acceptă în mod expres, în acord cu art. 1203 Cod Civil, faptul că răspunderea Prestatorului (contractuală și/sau delictuală) pentru prejudiciile cauzate de către acesta din culpă de orice grad (cu excepția prejudiciilor materiale cauzate prin fapte săvârșite cu intenție sau din culpă gravă și a prejudiciilor cauzate integrității fizice sau psihice ori sănătății) este limitată la dublul valorii serviciilor facturate și încasate de către Prestator de la Client în baza Contractului.
- 7.2.6. În urma diagnosticării, în cazul care este Costului maxim de Intervenție și al Costului de materiale suplimentare identificate de Prestator, acesta este obligat să informeze și să obțină acordul Clientului sau reprezentantul acestuia cu privire la acestea, înainte de a desfășura activități de remediere/reparare;
- 7.2.7. Se obligă să investigheze și să soluționeze cu promptitudine orice sesizare sau reclamație a Clientului Beneficiar și să comunice acestuia răspuns în acest sens, în termen de maxim 15 zile de la înregistrarea sesizării/ reclamației.

7.3. Drepturile Clientului Beneficiar:

- 7.3.1. Clientul are dreptul să solicite și să beneficieze de serviciile de asistență tehnică de urgență pe care le-a achiziționat prin Contract, în conformitate cu prevederile prezentelor condiții contractuale.
- 7.3.2. În situația în care Prestatorul, din culpa sa exclusivă nu își îndeplinește obligațiile asumate, Clientul are dreptul să solicite acestuia restituirea tuturor sumelor plătite pentru serviciile achiziționate.
- 7.3.3. În cazul în care Contractul se încheie la distanță, Clientul are la dispoziție o perioadă de 14 zile de la data încheierii lui pentru a-și exercita dreptul de retragere din Contract, retragere care se notifică către Prestator

sau către intermediarul Pachetului de Servicii. Cu toate acestea retragerea din Contractul care se încheie la distanță nu poate fi solicitată dacă între data încheierii Contractului și data solicitării de retragere Clientul a solicitat prestarea serviciilor ca urmare a apariției unei Avarii accidentale.

7.4. Obligațiile Clientului:

7.4.1. Clientul se obligă să achite prețul aferent Pachetului de Servicii, conform prevederilor Contractului și prezentelor condiții contractuale.

7.4.2. Clientul se obligă să notifice telefonic Prestatorul prin intermediul Call Center la numărul de telefon menționat în Contract în legătură cu apariția situațiilor de urgență, în termen de maxim 24 ore de la apariția acestora. Clientul trebuie să acționeze conform instrucțiunilor Prestatorului.

7.4.3. Clientul se obligă să ofere Prestatorului următoarele informații necesare identificării apelantului ca fiind Beneficiar al serviciilor și a naturii incidentului:

- a) Numele complet al Clientului;
- b) Numărul Contractului;
- c) Natura, data Avariei accidentale și o scurta descriere a acesteia;

7.4.4. Clientul are obligația să nu modifice, fără instrucțiuni speciale din partea Prestatorului, situația de fapt survenită în urma unei preținse prestații defectuoase a serviciilor furnizate de Prestator, cu excepția cazurilor în care se impune luarea unor măsuri imediate pentru a limita daunele și/ sau efectele daunelor prin intervenția unor terți la cererea Clientilor pentru care s-a emis în prealabil acordul scris al Prestatorului, costurile unor astfel de intervenții fiind suportate de Prestator, direct către terțul prestator în limitele valorice ale Costului de manoperă inclus sau a Costului de materiale incluse asumate de acesta potrivit prezentelor condiții contractuale. Pentru evitarea oricărui dubiu, dacă Clientul nu respectă obligația conținută în prezentul paragraf, atunci Prestatorul va fi obligat la decontarea serviciilor generate de intervenția terților ori de organizarea unei noi Intervenții ca urmare a unei Avarii accidentale produse/cauzate de intervenția terților.

Cap. 8. DURATA ȘI ÎNCETAREA CONTRACTULUI

8.1. Contractul intră în vigoare în 24 de ore de la data achitării prețului Pachetului de Servicii achiziționat, și este valabil până la data menționată în mod expres pe prima pagină a Contractului.

8.2. Încetarea Contractului intervine în următoarele situații:

- a) la expirarea perioadei de valabilitate a Contractului;
- b) prin exercitarea dreptului de retragere de către Client conform clauzei 7.3.3;
- c) prin neachitarea Pachetului de Servicii ori a unei părți a acestuia în cazul achizitiei în sistem de rate. În această situație, neachitarea pentru o perioadă de 30 zile de la data scadenței, conduce la încetarea de plin drept a raporturilor contractuale dintre Prestator și Clientul, fără intervenția instanței și fără vreo altă formalitate, Clientul fiind de drept în întârziere de la data neachitării la scadența a obligației de plată. Pe perioada cuprinsă între data scadenței obligației de plată a Pachetului de Servicii și până la expirarea celor 30 zile se va considera perioada de gratie de plată a prețului Pachetului de Servicii. Pe parcursul perioadei de gratie:
 - Se suspendă efectuarea oricărui servicii care ar fi fost datorate de către Prestator în temeiul prezentului Contract,
 - Prestatorul nu este obligat să efectueze o Intervenție în legătură cu o Avarie accidentală care a avut loc ori a fost semnalată în perioada de gratie.

Cap. 9. ALTE CLAUZE

9.1. Serviciile vor fi furnizate cu respectarea reglementărilor legale în vigoare aplicabile.

9.2. Prestatorul nu va fi responsabil pentru nicio întârziere sau nefurnizare a serviciilor cauzate de un eveniment de forță majoră.

9.3. Prestatorul nu este responsabil pentru nicio pierdere de niciun fel suferită de Clientul în urma producerii unuia dintre evenimentele descrise ca Incidente.

9.4. Prestatorul nu este un substitut al serviciilor publice sau private de urgență.

Cap. 10. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

10.1. Tipurile de date cu caracter personal prelucrate de Prestator, scopurile, mijloacele, durata prelucrării, drepturile Clientului Beneficiar în legătură cu datele prelucrate sunt conținute pot fi descărcate pe suport durabil și prin accesarea următorului link <https://www.pointer-systems.ro>

Cap. 11. FORȚA MAJORĂ

11.1. Nici una din părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial, este datorată unui eveniment de forță majoră. Forța majoră este evenimentul extern, imprevizibil, în afara controlului părților și care nu poate fi evitat.

11.2. Dacă în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data producerii lui, respectivul eveniment nu încetează, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de plin drept a contractului fără ca vreuna dintre ele să poată pretinde celeilalte alte daune-interese.

Cap. 12. NOTIFICĂRILE ÎNTRE PĂRȚI

12.1. În accepțiunea părților, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă la sediul Prestatorului și/sau adresa de corespondență a Clientului Beneficiar prevăzută în Contract ori dacă este asumată de părți în mod valabil prin mijloace de comunicare la distanță. Avizarea unei Avarii accidentale prin intermediul Call Center nu se supune exigențelor de comunicare mai sus amintite.

12.2. Pentru Prestator, orice comunicare în legătură cu derularea prezentului contract, altele decât avizările Avariilor accidentale, se poate face și la următoarele date de contact: office@pointer-systems.eu,

12.3. În cazul în care comunicare se realizează prin poștală/ curier, ea va fi transmisă prin scrisoare recomandată, cu confirmare de primire (A.R.) și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal/ curier primitor pe această confirmare.

12.4. Dacă comunicarea între părți se realizează prin e-mail, ea se consideră primită în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată.

