Termenii de serviciu Synpleo

Versiunea 1.0 · Data intrării în vigoare: 2026-12-01

1. Obiect

1.1. Acești Termeni de serviciu („Termenii”) se aplică serviciilor prestate de Synpleo Development SRL, cu sediul în Bd. Dacia nr. 133, et. D, Sector 2, București, România („Prestatorul”), unui client profesionist („Clientul”), în baza unui Formular de comandă Synpleo semnat de ambele părți („Comanda”). Comanda, acești Termeni și Acordul de prelucrare a datelor Synpleo („DPA”) formează împreună contractul dintre părți („Contractul”).

1.2. Serviciile pot include:

- Website – design, găzduirea și administrarea site-ului Clientului, cu editor de conținut;
- Asistent AI – un asistent conversațional pentru site, bazat pe informațiile furnizate de Client;
- Booking – un sistem de programări online pentru clienții Clientului;
- Abonamente (Memberships) – administrarea abonamentelor, a cardurilor QR și a check-in-urilor;
- Asistent Dashboard – un asistent AI pentru administrarea contului.

Serviciile active, tarifele și limitele sunt stabilite în Comandă.

1.3. Serviciile sunt prestate pe bază de abonament (software as a service). Clientul nu primește o copie a software-ului, ci doar dreptul de a-l folosi pe durata Contractului.

1.4. Prestatorul nu procesează plăți în numele Clientului și nu este parte în relația dintre Client și clienții acestuia.

1.5. Prevederile specifice unui serviciu (articolul 5 pentru Website și articolul 6 pentru Asistentul AI) se aplică doar dacă serviciul respectiv este activ.

1.6. Serviciile sunt oferite doar profesioniștilor care acționează în scopul activității lor comerciale sau profesionale, și nu consumatorilor.

2. Tarife și plată

2.1. Tarifele, moneda și intervalul de facturare sunt stabilite în Comandă. Tarifele nu includ TVA.

2.2. TVA se aplică potrivit legii. Pentru un Client stabilit într-un alt stat membru UE, cu cod de TVA valid în VIES, facturile se emit fără TVA, în regim de taxare inversă (art. 196 din Directiva 2006/112/CE), iar Clientul declară TVA-ul în statul său. Prestatorul informează Clientul în scris, cât mai curând posibil, despre orice modificare a statutului său de TVA sau a TVA-ului aplicabil Clientului. Clientul notifică prompt orice modificare a codului său de TVA.

2.3. Abonamentele se plătesc în avans pentru fiecare perioadă. Factura se emite la începutul perioadei și este plătibilă în 10 zile de la emitere, prin transfer bancar. Fiecare parte suportă propriile comisioane bancare. Taxa de setup a site-ului, dacă există, se plătește conform Comenzii.

2.4. Dacă o factură nu este plătită la scadență:

- după 15 zile de întârziere, Prestatorul poate suspenda serviciile, cu notificare prealabilă pe email;

- după 45 de zile de întârziere, Prestatorul poate rezilia Contractul prin notificare scrisă, cu efect imediat.

Serviciile se reactivează în 2 zile lucrătoare de la plata integrală.

2.5. Prestatorul poate modifica tarifele cu o notificare scrisă de cel puțin 30 de zile. Noile tarife se aplică din următoarea perioadă de facturare. Dacă nu este de acord, Clientul poate rezilia Contractul înainte de aplicarea noilor tarife, fără penalități.

2.6. Plățile întârziate sunt purtătoare de dobândă de 0,05% pe zi de întârziere, din ziua următoare scadenței până la plata integrală, plafonată la valoarea facturii neplătite. Prestatorul are dreptul și la despăgubirea fixă de 40 EUR pentru fiecare factură întârziată, prevăzută de Directiva 2011/7/UE.

3. Durata

3.1. Contractul intră în vigoare la semnarea Comenzii și se încheie pe durată nedeterminată.

3.2. Abonamentul se reînnoiește automat la sfârșitul fiecărei perioade plătite, pentru o perioadă egală, cu excepția cazului în care una dintre părți transmite o notificare conform art. 8.1.

3.3. Sumele plătite pentru o perioadă începută nu se restituie, cu excepția cazului în care Clientul reziliază Contractul conform art. 7.4, 8.2 sau 11.3 ori conform art. 5.2 din DPA. În aceste cazuri, Prestatorul restituie partea neutilizată a perioadei plătite în avans, calculată proporțional de la data la care încetarea produce efecte. În toate celelalte cazuri, la încetare, serviciile rămân active până la sfârșitul perioadei deja plătite.

4. Limitele planului și schimbarea planului

4.1. Fiecare serviciu poate avea limite lunare sau de utilizare (de exemplu, numărul de răspunsuri AI sau de rezervări), stabilite în Comandă.

4.2. Când o limită lunară este atinsă, funcționalitatea respectivă se oprește până la începutul lunii următoare sau până când Clientul trece la un plan superior. Nu se percep sume suplimentare fără acordul Clientului.

4.3. Clientul își poate schimba planul din platformă. Un upgrade se aplică imediat și se facturează proporțional pentru restul perioadei curente. Un downgrade se aplică din următoarea perioadă de facturare. Tarifele pentru un plan ales în platformă sunt cele afișate în platformă la momentul schimbării. O schimbare de plan confirmată în platformă de un utilizator autorizat al Clientului este obligatorie și înlocuiește datele corespunzătoare din Comandă.

5. Website

5.1. Conținutul furnizat de Client (texte, imagini, logo, mărci) rămâne proprietatea Clientului. Clientul garantează că are dreptul să îl folosească.

5.2. Codul sursă, designul tehnic, șabloanele și platforma aparțin Prestatorului. Clientul primește un drept neexclusiv de folosire a acestora pe durata Contractului, sub rezerva art. 5.6.

5.3. Numele de domeniu este înregistrat pe numele Clientului și îi aparține acestuia. Taxele de înregistrare și reînnoire a domeniului sunt plătite de Client, fie direct registrarului, fie prin intermediul Prestatorului, conform Comenzii. Prestatorul poate administra tehnic domeniul la cererea Clientului. Prestatorul nu răspunde dacă domeniul expiră din cauză că Clientul nu a plătit sau nu a aprobat reînnoirea.

5.4. Numărul de runde de revizie incluse în setup-ul site-ului este stabilit în Comandă. Modificările suplimentare se ofertează separat. Acolo unde editarea conținutului este activată, Clientul răspunde pentru conținutul pe care îl publică singur.

5.5. Site-ul este scos offline la încetarea Contractului. În termen de 30 de zile de la această dată, Clientul poate solicita o copie statică a site-ului:

- dacă a plătit abonamentul de website timp de cel puțin 12 luni în total, consecutive sau nu, copia este gratuită;
- dacă perioada totală plătită este mai scurtă de 12 luni, copia se predă contra taxei de predare stabilite în Comandă.

Copia nu include editorul, booking-ul, asistentul AI sau alte funcționalități ale platformei. Se predă în 15 zile lucrătoare de la solicitare sau, pentru o copie cu plată, de la plata taxei de predare. Componentele platformei (editor, componente comune, integrări) nu se predau. Dacă Clientul nu solicită copia în 30 de zile, Prestatorul nu mai are obligația de a o preda.

5.6. La predarea copiei statice, Clientul primește o licență perpetuă, neexclusivă, valabilă la nivel mondial, de a folosi, găzdui, reproduce și modifica copia, inclusiv designul și codul pe care le conține, pentru propria activitate. Licența poate fi transferată doar împreună cu afacerea Clientului. Ea nu îi permite Clientului să vândă sau să licențieze terților designul sau șabloanele ca produs. Remunerația pentru această licență este inclusă în tarifele plătite în baza Contractului și, după caz, în taxa de predare.

5.7. Clientul despăgubește Prestatorul pentru orice pretenții ale terților, inclusiv pretenții privind drepturi de autor, mărci sau dreptul la imagine, care decurg din conținutul furnizat sau publicat de Client, inclusiv pentru cheltuielile juridice rezonabile. Prestatorul notifică prompt Clientul despre orice astfel de pretenție și îi permite să participe la apărare.

6. Asistentul AI

6.1. Asistentul AI generează răspunsuri automat, pe baza informațiilor furnizate de Client. Răspunsurile pot fi incomplete sau incorecte.

6.2. Clientul răspunde pentru corectitudinea informațiilor pe care le încarcă și pentru verificarea informațiilor importante (prețuri, program, oferte, condiții). Prestatorul nu răspunde pentru promisiunile sau informațiile date de asistent clienților Clientului.

6.3. Asistentul informează vizitatorii că interacționează cu un sistem de inteligență artificială. Clientul nu ascunde această informare, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2024/1689 (AI Act).

6.4. Clientul nu încarcă în asistent date personale sensibile (date privind sănătatea, CNP-uri, date bancare etc.) fără acordul scris prealabil al Prestatorului.

7. Obligațiile părților

7.1. Prestatorul:

- operează serviciile cu diligență profesională, cu o disponibilitate țintă de 99% pe lună, care nu constituie o garanție;
- anunță în avans mentenanța planificată, acolo unde este posibil;
- oferă suport pe email sau prin platformă, în zilele lucrătoare;
- protejează datele conform DPA.

7.2. Clientul:

- păstrează confidențialitatea datelor de acces și răspunde pentru utilizatorii contului său;
- respectă legea față de propriii clienți (informări GDPR, condiții de rezervare, vânzarea abonamentelor, facturare);
- nu folosește serviciile pentru spam, conținut ilegal, fraudă sau abuz tehnic.

7.3. Prestatorul poate suspenda imediat un serviciu folosit pentru activități ilegale, spam sau abuz care afectează platforma și informează Clientul.

7.4. Prestatorul poate actualiza, îmbunătăți sau modifica platforma și serviciile, cu condiția să nu reducă semnificativ funcționalitatea serviciilor active pentru Client. O modificare care reduce semnificativ această funcționalitate se notifică cu cel puțin 30 de zile înainte. În acest caz, Clientul poate rezilia Contractul fără penalități înainte de aplicarea modificării, cu restituire conform art. 3.3.

8. Încetarea contractului

8.1. Oricare parte poate denunța Contractul prin notificare scrisă (inclusiv pe email), transmisă cu cel puțin 30 de zile înainte de sfârșitul perioadei plătite. Încetarea produce efecte la sfârșitul perioadei plătite.

8.2. Oricare parte poate rezilia Contractul dacă cealaltă parte nu își execută o obligație esențială și nu o remediază în 15 zile de la notificare.

8.3. După încetare, Clientul își poate exporta datele timp de 30 de zile. Ulterior, datele se șterg conform DPA.

9. Răspunderea

9.1. Răspunderea totală a Prestatorului este limitată la sumele plătite de Client în cele 12 luni anterioare evenimentului.

9.2. Prestatorul nu răspunde pentru daune indirecte: beneficiu nerealizat, clienți sau rezervări pierdute, prejudiciu de imagine.

9.3. Prestatorul nu răspunde pentru întreruperi cauzate de furnizori terți (hosting, email, servicii AI, internet), de forța majoră sau de acțiunile Clientului.

9.4. Aceste limitări nu se aplică în caz de intenție sau culpă gravă.

9.5. Limitările din acest articol privesc doar răspunderea Prestatorului. Ele nu limitează obligațiile de plată ale Clientului și nici răspunderea Clientului conform art. 5.7.

10. Confidențialitate

Părțile păstrează confidențialitatea informațiilor comerciale și tehnice primite una de la cealaltă, pe durata Contractului și timp de 2 ani după încetarea acestuia. Prestatorul poate menționa numele și logo-ul Clientului în portofoliul său, cu excepția cazului în care Clientul se opune în scris.

11. Modificarea Termenilor

11.1. Prestatorul poate modifica acești Termeni și DPA. Fiecare versiune se publică la o adresă permanentă, cu numărul versiunii și data intrării în vigoare. Versiunile anterioare rămân disponibile la adresele lor.

11.2. Modificările care nu dezavantajează Clientul (de exemplu, clarificări sau servicii și funcționalități noi), precum și modificările impuse de lege, se aplică de la publicare sau de la data impusă de lege.

11.3. Celelalte modificări se notifică pe email, la adresa de notificare a Clientului, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea lor în vigoare. Clientul poate rezilia Contractul fără penalități înainte de data intrării în vigoare, cu restituire conform art. 3.3. Dacă nu reziliază, noua versiune i se aplică de la data intrării în vigoare.

11.4. Modificările clauzelor acceptate expres de Client în Comandă (art. 2.4, 2.5, 3.2, 3.3, 7.3, 7.4, 8, 9, 11 și 12.3) se aplică Clientului doar după acceptarea lor expresă, dată în platformă sau prin semnătură. Până atunci, se aplică în continuare forma anterioară a acestor clauze. Dacă Clientul nu acceptă în 30 de zile de la data intrării în vigoare, oricare parte poate denunța Contractul, cu efect la sfârșitul perioadei plătite.

12. Dispoziții finale

12.1. Datele personale ale clienților și vizitatorilor Clientului sunt prelucrate conform DPA. Datele personale ale reprezentanților și utilizatorilor contului Clientului (date de contact, de facturare și de cont) sunt prelucrate de Prestator în calitate de operator independent, conform politicii sale de confidențialitate disponibile la https://synpleo.com/ro/privacy-policy.

12.2. Notificările se fac în scris, inclusiv pe email, la adresele stabilite în Comandă sau actualizate ulterior de Client în platformă.

12.3. Contractul este guvernat de legea română. Litigiile care nu se soluționează pe cale amiabilă se supun instanțelor competente din București, România.

12.4. Contractul poate fi modificat doar prin act adițional scris sau printr-o nouă Comandă semnată de ambele părți, cu excepția modificărilor făcute conform art. 2.5, 4.3, 7.4 și 11 din acești Termeni și art. 5 din DPA.

12.5. Contractul reprezintă întregul acord al părților cu privire la obiectul său și înlocuiește orice oferte, propuneri sau înțelegeri anterioare. Condițiile generale proprii ale Clientului nu se aplică.

12.6. Dacă o prevedere a Contractului este declarată nulă sau inaplicabilă, celelalte prevederi rămân în vigoare. Părțile înlocuiesc prevederea nulă cu una valabilă, cât mai apropiată de scopul ei inițial.

12.7. Clientul nu poate cesiona sau transfera Contractul fără acordul scris prealabil al Prestatorului. Prestatorul poate cesiona Contractul unei societăți afiliate sau unui succesor în caz de fuziune, achiziție ori transfer al întregii sau al celei mai mari părți a afacerii sale, cu notificarea scrisă a Clientului.

12.8. Acești Termeni sunt publicați în limbile engleză și română. În caz de neconcordanță, prevalează versiunea în limba engleză.