



## CONDIȚII GENERALE DE CONTRACTARE

**PREVIO.RO S.R.L.**, o societate cu răspundere limitată organizată și funcționând în conformitate cu legea română, având sediul în Strada Nicolae Caramfil, nr. 22, etajul 1, apartamentul 103, sectorul 1, București, înregistrată la Registrul Comerțului București sub numărul J40/2048/2024, Cod Unic de Înregistrare 49512054, (denumit în continuare „**PREVIO.RO**”),

PREVIO.RO și Clientul vor fi denumiți în continuare în manieră individuală („**Partea**”), și în manieră colectivă, („**Părțile**”).

### 1. Acord de bază

1.1. Relația dintre PREVIO.RO și Client este guvernată de prezentele Condiții Generale de Contractare, („**CGC**”) și de Contractul-cadru, care împreună constituie întreaga înțelegere dintre Părți, („**Contract**”). CGC stabilesc drepturi și obligații suplimentare ale Părților, care nu sunt cuprinse în Contractul-cadru încheiat între Client și PREVIO.RO sau în orice modificare la Contractul-cadru. Termenii redactați cu majuscule, utilizați în CGC vor avea aceeași semnificație ca în Contractul-cadru. În cazul în care o prevedere inclusă în prezentele CGC intră în conflict cu o prevedere similară din Contractul-cadru, atunci prevederile din Contractul-cadru vor prevala.

### 2. Condiții pentru prelucrarea datelor cu caracter personal și a altor date

PREVIO.RO se angajează să proceseze toate datele cu caracter personal accesibile în sistemul Previo potrivit instrucțiunilor Clientului și în conformitate cu legea și cu regulile stabilite mai jos.

2.1. Clientul este conștient că, prin utilizarea unora dintre funcțiile sistemului Previo, acesta transmite date cu caracter personal ale clienților săi (oaspeți) către PREVIO.RO printr-o interfață de internet securizată, și autorizează PREVIO.RO să proceseze astfel de date, însă numai în scopurile utilizării ulterioare de către Client și pe baza instrucțiunilor Clientului. În procesarea datelor cu caracter personal, PREVIO.RO se angajează să respecte legislația relevantă, în special Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul General privind Protecția Datelor), în vigoare începând cu 25 mai 2018 („**GDPR**”).

2.2. PREVIO.RO se angajează să ia măsurile tehnice și alte măsuri necesare pentru a preveni accesul neautorizat sau accidental la datele cu caracter personal, modificarea lor, distrugerea sau pierderea acestora, transmiterea neautorizată, alte procesări neautorizate sau alte utilizări greșite ale datelor cu caracter personal. Această obligație continuă să se aplice și după ce PREVIO.RO a încetat să proceseze datele cu caracter personal în relația cu Clientul, pe perioada în care datele sunt stocate în sistem, având în vedere obligațiile legale pe care PREVIO.RO le poate avea în calitate de persoană împuternicită.

2.3. PREVIO.RO declară că este conștient de obligațiile sale conform legislației, în special conform prevederilor GDPR, și se angajează să asigure conformitatea cu acestea, în special prin asigurarea faptului că angajații săi și alte persoane autorizate care furnizează servicii către Client sunt informate în mod constant și respectă atât obligația de confidențialitate, cât și alte obligații relevante conform legislației.

2.4. În cazul unei încălcări de securitate referitoare la datele cu caracter personal furnizate de Client și procesate de PREVIO.RO, acces neautorizat sau accidental la aceste date cu caracter personal, distrugere sau pierdere, transfer neautorizat sau alte procesări neautorizate sau utilizări incorecte, PREVIO.RO este obligat să informeze imediat Clientul și să ia imediat măsuri pentru eliminarea stării defectuoase.

2.5. Datele cu caracter personal pot fi prelucrate numai la sediile de lucru ale PREVIO.RO, ale furnizorilor săi (subcontractanților), sau ale afiliațiilor, din cadrul Uniunii Europene.

2.6. PREVIO.RO și Clientul se angajează să coopereze și să își furnizeze reciproc toată documentația necesară pentru a asigura implementarea fără probleme și eficientă a prelucrării datelor cu caracter personal, în special în cazul negocierilor cu persoanele vizate, cu Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau cu alte autorități publice.

2.7. PREVIO.RO se angajează să asigure din punct de vedere tehnic și organizatoric protecția datelor cu caracter personal prelucrate, astfel încât să nu poată apărea acces neautorizat sau accidental la date, modificarea, distrugerea sau pierderea acestora, transferuri neautorizate, alte procesări neautorizate, precum și alte utilizări incorecte, iar obligațiile PREVIO.RO care decurg din reglementările legale, în special GDPR, să fie respectate de personal și de organizație în orice moment în timpul prelucrării datelor.

2.8. PREVIO.RO se angajează că prelucrarea datelor va fi securizată în special în următoarele moduri:

- a) numai persoanele autorizate ale PREVIO.RO care au acces la condițiile și domeniul de prelucrare a datelor stabilite de PREVIO.RO vor avea acces la datele cu caracter personal și fiecare astfel de persoană va accesa datele cu caracter personal sub propriul său identificator unic;
- b) PREVIO.RO va preveni citirea, copierea, transmiterea, modificarea sau ștergerea neautorizată a înregistrărilor care conțin date cu caracter personal;
- c) PREVIO.RO va lua măsuri pentru identificarea și verificarea persoanelor care au procesat, modificat sau șters datele cu caracter personal, precum și a destinatarilor cărora li s-au transmis date cu caracter personal;

2.9. PREVIO.RO nu va prelucra în niciun fel datele personale în propriul său interes, fiind pe deplin responsabil pentru orice prelucrare a datelor personale care depășește scopul stabilit în prezentul document, în conformitate cu prevederile legislației privind protecția datelor cu caracter personal.

2.10. În aplicarea articolului 28 alin. (3) din GDPR:

- datele personale includ datele personale stocate pe serverele PREVIO.RO/ale afiliațiilor săi, atunci când Clientul utilizează serviciile de cloud;
- categoriile de persoane vizate includ persoanele fizice la care se referă datele personale ale Clientului (care sunt stocate pe serverele PREVIO.RO/ ale afiliațiilor săi);
- natura prelucrării: stocarea datelor personale ale Clientului.
- PREVIO.RO va ține evidență a tuturor activităților de prelucrare efectuate în numele Clientului, conform legislației privind protecția datelor cu caracter personal. Această evidență ar trebui să includă cel puțin următoarele: (i) numele și detaliile de contact ale PREVIO.RO și ale altor subcontractați (dacă este cazul) și ale reprezentantului legal al PREVIO.RO, conform articolului 27 din GDPR; (ii) categoriile de activități de prelucrare efectuate în numele Clientului (care ar implica furnizarea de servicii de cloud); (iii) dacă este cazul, o descriere completă a transferului datelor personale către țări terțe sau organizații internaționale și, în cazul transferurilor stipulate în conformitate cu al doilea paragraf al articolului 49 (1) din GDPR, documentarea măsurilor adecvate de protecție (dacă este permis în conformitate cu Contractul); și (iv) dacă este posibil, o descriere generală a măsurilor tehnice și organizatorice de securitate

2.11. PREVIO.RO va informa prompt Clientul atunci când este contactat de Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal prin solicitări, instrucțiuni sau interogări sau în cazul unui control sau dacă subiecții datelor solicită informații cu privire la scopul și conținutul prelucrării.

2.12. Dacă rezultatul acestor verificări indică deficiențe sau neconformități cu impact asupra datelor personale ale Clientului, PREVIO.RO va remedia imediat orice astfel de deficiențe sau neconformități identificate și va furniza Clientului dovada acestor remedieri în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data raportării deficienței sau neconformității.

2.13. PREVIO.RO se angajează să depună toate diligențele pentru a proteja datele Clientului împotriva furtului și/sau utilizării neautorizate de către terțe părți și/sau a pierderii și/sau a deteriorării. În cazul coruperii datelor de către o terță parte sau în cazul manipulării neautorizate a datelor, atunci când PREVIO.RO nu a omis în mod conștient să respecte regulile de securitate a datelor, PREVIO.RO nu va fi responsabil pentru niciun prejudiciu suferit de Client. În cazul coruperii datelor de către o terță parte sau în cazul manipulării neautorizate a datelor Clientului, în cazul în care PREVIO.RO a neglijat să respecte regulile de securitate pentru protecția datelor, PREVIO.RO va fi responsabil pentru prejudiciul real și dovedit suferit de Client, însă, în limita sumei de 12 tarife lunare plătite de Client către PREVIO.RO pentru furnizarea licenței pentru sistemul Previo. PREVIO.RO va compensa Clientul pentru daunele evaluate, în termen de șapte (7) zile de la furnizarea de către Client a dovezilor cu privire la prejudiciile suferite.

2.14. PREVIO.RO nu va fi responsabil pentru niciun prejudiciu cauzat de modalitatea de funcționare a sistemului Previo sau de erorile sau disfuncțiile sale, cu excepția cazului în care prejudiciul a fost cauzat de un viciu ascuns pe care PREVIO.RO îl cunoștea sau ar fi trebuit să-l cunoască, și nu l-a informat pe Client despre acesta.

2.15. În cazul în care sistemul Previo nu este disponibil din cauza unei defecțiuni ale echipamentului tehnic al PREVIO.RO sau a unei întreruperi planificate care depășește 2% din timpul total într-o anumită lună calendaristică, Clientul are dreptul să solicite o reducere a taxei lunare pentru funcția sau serviciul care nu a fost disponibil în acea perioadă.

2.16. Cu referire la procesarea datelor sensibile ale cardurilor, PREVIO.RO utilizează sub-procesatori care dețin o certificare validă conform standardului PCI DSS (Standardul de securitate a Datelor din Industria Plăților cu Cardul), care reprezintă un set de standarde (norme) internaționale menite să prevină scurgerea datelor sensibile despre deținătorii de carduri de plată (vezi <https://www.pcisecuritystandards.org/>). Prin încheierea Contractului, Clientul declară că, dacă folosește funcția de afișare a datelor sensibile ale cardului de plată în Previo, va face acest lucru numai după ce îndeplinește în mod independent standardul PCI DSS.

2.17. Clientul confirmă că este pe deplin conștient de cerința de a procesa datele cardurilor de plată în conformitate cu standardele PCI-DSS.

2.18. Clientul declară că a implementat măsuri și controale adecvate pentru a menține conformitatea cu standardele PCI-DSS în operațiunile de procesare a cardurilor de plată.

2.19. Clientul recunoaște că PREVIO.RO și sub-procesatorii săi certificați de date sensibile ale cardurilor de plată sunt obligați să se asigure de respectarea de către Client a standardului PCI-DSS în procesarea acestor date.

### **3. Confidențialitatea informațiilor**

3.1. Pe durata relației contractuale, în cazul în care oricare dintre Părți dezvăluie informații care nu sunt în mod normal disponibile în mediile de afaceri și care au caracter confidențial, sau constituie secrete de afaceri ale Clientului sau ale PREVIO.RO în sensul legislației aplicabile, și dacă partea care divulgă ia măsuri eficiente pentru a asigura confidențialitatea acestora sau dacă desemnează ca secret comercial respectivele informații, partea careia i se divulgă se angajează să utilizeze toate aceste informații, date, precum și materialele care conțin astfel de informații și date exclusiv în scopul îndeplinirii obiectului Contractului și să nu le utilizeze în vederea îndeplinirii propriilor necesități sau a necesităților terților, precum și să nu divulge conținutul acestora către niciun terț, cu excepția angajaților săi însărcinați cu desfășurarea activității, și să nu le utilizeze în niciun alt mod în avantajul său propriu sau în avantajul terților.

### **4. Penalități contractuale, alte condiții**

4.1. În cazul neefectuării de către Client în mod culpabil a oricărei plăți, conform modificărilor aduse Contractului-cadru, Clientul se angajează să plătească PREVIO.RO o penalitate contractuală de 0,05% din suma datorată pentru fiecare zi de întârziere, cu excepția cazului în care Părțile convin altfel într-un caz particular.

4.2. Toate daunele lichide sunt datorate în termen de șapte (7) zile de la primirea cererii de daune lichide (transmiterea prin poștă electronică este suficientă).

4.3. În caz de orice îndoială cu privire la primirea oricărei notificări, rezilieri sau retrageri, documentul va fi considerat livrat în a treia zi după ce este depus pentru livrare poștală.

4.4. Clientul este de acord ca instrucțiunile de plată (facturile) să fie emise și trimise numai electronic (prin e-mail).

4.5. Taxele pentru utilizarea Previo sunt întotdeauna plătibile în avans pentru perioada de facturare selectată. PREVIO.RO nu este obligat să restituie taxele deja plătite.

4.6. Orice modificare a taxelor și/sau comisioanelor de către PREVIO.RO este supusă consimțământului Clientului. Acest consimțământ poate fi acordat și electronic (prin e-mail) sau prin plata facturii următoare cu taxa modificată. În cazul în care există o dispută exprimată activ cu privire la modificarea taxelor și/sau comisioanelor, taxele și/sau comisioanele convenite în anexa relevantă la Contractul-cadru rămân în vigoare. Clientul este de acord cu o modificare a taxelor o dată pe an, până la un maxim egal cu rata inflației anunțată de autoritățile competente, pentru anul calendaristic anterior, sau în mod cumulativ pentru anii precedenți în care nu a existat o modificare a taxelor datorată inflației. În acest caz, Clientul are dreptul de a denunța imediat Contractul-cadru fără preaviz.

4.7. Dincolo de prevederile exprese din Contract, Părțile nu doresc ca drepturile și obligațiile lor să fie deduse din practica trecută sau viitoare stabilită între Părți sau din practicile obișnuite în general sau în industrie referitoare la obiectul Contractului.

Această versiune a CGC este valabilă începând cu: 01.06.2024.