

CONDIȚII GENERALE (T&C) – SERVICII POS SHARING ȘI ÎNCHIRIERE TERMINALE EFT POS

PAYTEN PAYMENT SOLUTIONS SRL

Versiune: 1.0

Data publicării: 24.04.2026

Prezentele Condiții Generale („**T&C**”) sunt aplicabile tuturor contractelor de furnizare a serviciilor de procesare/rutare a tranzacțiilor cu cardul de plată (POS Sharing) și închiriere de terminale EFT POS, încheiate între PAYTEN PAYMENT SOLUTIONS SRL („Payten” sau „Furnizorul”) și client („Beneficiarul” / „Partenerul Contractual”).

T&C sunt publicate pe site-ul Furnizorului, sunt obligatorii și nemodificabile pentru Beneficiar. În cazul oricărei neconcordanțe între aceste T&C și Contractul semnat, prevederile Contractului semnat prevalează.

Articolul 1 – Terminologie

Anumiți termeni utilizați în cadrul T&C au următoarele semnificații:

- 1.1. **Autorizare** – aprobarea emitentului cardului pentru tranzacție, în formă alfanumerică (online).
- 1.2. **Dispozitiv EFT POS** – dispozitiv electronic fix sau mobil destinat acceptării tranzacțiilor cu cardul.
- 1.3. **Sisteme Globale de Plăți** – VISA, Mastercard, American Express, Diners, JCB, Discover etc.
- 1.4. **InfoSwitch** – componentă software centrală utilizată pentru procesarea și rutarea tranzacțiilor.
- 1.5. **Emitent** – bancă/instituție care emite cardul.
- 1.6. **Acceptator (Acquirer)** – bancă/entitate care acceptă tranzacțiile cu cardul și procesează autorizarea.
- 1.7. **Card** – mijloc de plată fără numerar utilizat la punctele de vânzare.
- 1.8. **Utilizatorul Cardului** – persoana fizică sau juridică ce utilizează Cardul.
- 1.9. **POS Sharing** – serviciu de rutare/procesare tranzacții cu cardul prin InfoSwitch.
- 1.10. **Monri switching** – serviciu furnizat prin software-ul Monri, **InfoSwitch**, care rutează în siguranță tranzacțiile cu cardul: transmite datele tranzacției de la terminalul EFT POS către **Acceptator (Acquirer)** și transmite înapoi la punctul de vânzare răspunsul de autorizare, conform regulilor Sistemelor Globale de Plăți și cerințelor acceptatorului; serviciul include alinierea fluxului de date și raportare pentru reconcilierea financiară.
- 1.11. **TMS** – sistem de management al terminalelor.
- 1.12. **SLA** – acord privind nivelul serviciilor pentru procesarea tranzacțiilor POS (Service Level Agreement).

1.13. **PCI DSS / P2PE** – standarde de securitate în industria de plăți aplicabile serviciilor de procesare.

Articolul 2 – Obiectul serviciilor

2.1. Payten furnizează Beneficiarului servicii de rutare a tranzacțiilor de plată de tip POS Sharing prin afiliatul său Monri utilizând software-ul InfoSwitch din cadrul Platformei de plată Monri.

2.2. Serviciile sunt furnizate în conformitate cu regulile Sistemelor Globale de Plăți, cerințele PCI DSS și P2PE, cerințele emitentului și acceptatorului, precum și legislația și reglementările aplicabile din România.

2.3. Payten pune la dispoziția Beneficiarului dispozitive EFT POS și softPOS, inclusiv accesorii/suport și asigură inclusiv toate activitățile de pregătire necesare de întreținere și asistență pentru utilizarea Sistemului și a dispozitivelor EFT POS, precum și asistență în finalizarea tranzacțiilor de plată în conformitate cu condițiile de SLA definite mai jos.

2.4. Payten declară că, anterior încheierii Contractului, a verificat standardele tehnice și conexiunile de telecomunicații ale punctelor de lucru și acestea sunt adecvate pentru conexiunea la Sistem.

Serviciile de rutare a tranzacțiilor

2.5. În scopul autorizării și acceptării cardului, terminalele Payten EFT POS conectate la software-ul de comutare InfoSwitch vor fi utilizate la toate punctele de vânzare activate (conform listei din Contract). Software-ul InfoSwitch conectează punctul de lucru individual cu un dispozitiv EFT POS printr-o conexiune IP care permite transferul datelor privind valoarea achiziției din casa de marcat în dispozitivul EFT POS. Dispozitivul EFT POS permite clientului să aleagă între plăți unice și plăți în rate, în care numărul de rate poate fi ales (în funcție de condițiile definite în anexe la Contract).

2.6. Serviciile de rutare a tranzacțiilor cu cardul vor fi realizate pentru toate cardurile pentru care Partenerul Contractual a convenit asupra unor servicii de Acceptare a Cardurilor cu entitățile care acceptă carduri.

2.7. Payten prin afiliatul său Monri va întreține și actualiza software-ul InfoSwitch și Sistemul în conformitate cu cerințele (software și hardware) ale emitentului de carduri și ale entității care acceptă carduri, și va permite plăți unice și plăți în rate. În cazul modificării condițiilor, acordurilor privind cardurile suplimentare și modificării condițiilor specifice privind ratele emitentului de carduri, Partenerul Contractual va notifica imediat Payten (înainte de aplicarea noilor condiții) în acest sens, iar Payten prin afiliatul său Monri va adapta software-ul InfoSwitch în termen de maxim 3 (trei) zile lucrătoare de la primirea notificării respective.

2.8. Terminalele EFT POS pot suporta serviciul DCC, respectiv conversiile monedei de plată din RON în moneda cardului utilizatorului de card străin. Acest serviciu este furnizat automat în timpul finalizării tranzacției la terminalul EFT POS al punctului de vânzare, prin care utilizatorul de card străin are dreptul de a alege, să se debiteze cardul în RON sau în altă monedă conectată la cardul său. DCC este în afara domeniului de aplicare al serviciilor, dar poate fi obiectul unei cereri de schimbare.

2.9. Serviciul de rutare a tranzacțiilor efectuate cu cardul este realizat prin software-ul InfoSwitch care, precum și alte soluții software și hardware care constituie Sistemul, este în proprietatea absolută și exclusivă a producătorului, titularul unic al drepturilor de proprietate intelectuală. Payten prin afiliatul său Monri furnizează Partenerului Contractual o licență non-exclusivă și netransferabilă

de la producător, care nu va fi sub-licențiată, pentru utilizarea InfoSwitch și a software-ului TMS la fiecare punct de lucru unic, unde serviciul a fost activat conform Contract, în domeniul de aplicare necesar cu privire la serviciile prevăzute în Contract și pe durata Contractului. Licența este limitată la teritoriul României. Indiferent de utilizarea preconizată, Partenerul Contractual nu va permite niciunui terț să realizeze vreo activitate cu privire la software și sistemul software-ului. În cazul în care software-ul și sistemul software-ului sunt folosite într-o modalitate care nu respectă condițiile de licențiere, respectiv în caz de încălcare a drepturilor de proprietate intelectuală, Payten va avea dreptul de a denunța unilateral prezentul Contract, cu aplicare imediată, fără a furniza o perioadă suplimentară pentru rectificare, caz în care Payten va păstra întreaga sumă a comisioanelor primite în temeiul prezentului Contract și va avea dreptul la compensație pentru prejudiciul total.

2.10. Finalizarea tranzacțiilor de plată la punctul de vânzare este realizată prin obținerea unei autorizări în timp real pentru fiecare tranzacție individuală.

2.11. Toate tranzacțiile sunt efectuate în mediul PCI DSS Nivel 1, conform regulilor Sistemelor de Plăți Globale și politicilor entităților care acceptă carduri, cu care a fost agreat un acord de măsurare a nivelului calității serviciilor oferite.

2.12. Partenerul Contractual poate solicita schimbarea acceptatorului pentru anumite tranzacții cu cardul prin declarație unilaterală, pe care Payten/Monri este obligată să o efectueze de la data indicată în notificare sau nu mai târziu de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data primirii notificării Partenerului Contractual.

Dispozitivele EFT POS

2.13. Serviciul se furnizează la punctele de vânzare pentru care Beneficiarul a convenit închirierea de dispozitive EFT POS.

2.14. Tipul și numărul de terminale sunt definite în anexele contractuale, împreună cu Lista completă a punctelor de vânzare.

2.15. Beneficiarul poate comanda dispozitive suplimentare prin formular de comandă transmis prin e-mail. Payten va livra dispozitivele în termenul comunicat de distribuitor/producător pentru fiecare comandă în parte. În cazul acceptării unei comenzi inopinate, Payten va conveni cu producătorul cu privire la o dată de livrare și va notifica Partenerul Contractual în acest sens. Comenzile se plasează pe email, folosind Formularul de comandă. Livrarea va fi realizată direct către locația indicată în formularul de comandă.

2.16. Payten va confirma primirea unei comenzi scrise în maximum 3 zile lucrătoare, iar livrarea se va realiza direct la locația indicată.

2.17. În cazul utilizării unui alt model decât cel agreat inițial, tarifele se vor defini în funcție de valoarea de piață la momentul comenzii.

2.18. În cazul livrării de echipamente defecte, Payten are obligația de a înlocui terminalele de plată conform SLA-ului prin intermediul serviciului de asistență tehnică și service al Payten.

2.19. Recepția echipamentelor se va efectua la sediul și/sau la locațiile Partenerului Contractual, așa cum sunt indicate în formularul de comandă și va fi consemnată prin semnarea Procesului verbal de recepție cantitativă de către reprezentanții autorizați ai celor două părți contractante după instalarea echipamentelor. Prin semnarea acestui Acord, Payten garantează că deține și că menține în totalitate toate drepturile de proprietate unică asupra terminalelor închiriate.

2.20. Echipamentele se vor livra în ambalajul original, având seriile marcate corespunzător.

2.21. Payten garantează Partenerului Contractual că echipamentele livrate provin din loturi de marfă originală, nu au vicii ascunse, defecte și corespund din punct de vedere al standardelor internaționale impuse pentru acest tip de echipamente. Payten garantează că echipamentul închiriat către client deține toate certificatele necesare acordate de EMV Co, Mastercard și Visa.

2.22. Ruperea sigiliilor producătorului și/sau ale Payten, precum și modificarea, ștergerea sau alterarea în orice mod a numerelor de serie aplicate produselor atrage decăderea Partenerului Contractual din toate drepturile acordate de producător.

Articolul 3 – Activarea și dezactivarea serviciilor

3.1. Beneficiarul notifică Payten privind punctele de vânzare unde dorește activarea serviciului.

3.2. Payten va alocă un TID pentru fiecare terminal primit de la acceptator, va pregăti conectarea terminalelor la sistemele acceptatorului și va conecta fiecare dispozitiv la casele electronice de marcat, testând funcționarea Sistemului, după caz.

3.3. Activitățile de conectare și testare vor fi realizate în maximum 4 zile lucrătoare de la livrarea terminalelor la punctul de vânzare, cu posibilitatea extinderii termenului prin notificare.

3.4. Serviciul se consideră activat la efectuarea primei tranzacții prin terminal.

3.5. Dezactivarea serviciului este posibilă doar în cazul închiderii și/sau relocării unui punct de vânzare și se face cu notificare prealabilă de minimum 14 zile. Dezactivarea nu înseamnă încetarea sau suspendarea închirierii terminalului. Un dispozitiv EFT POS dezactivat poate fi reactivat pentru același punct de vânzare sau pentru un punct de vânzare diferit la cererea Partenerului Contractual.

Articolul 4 – Raportarea și stocarea datelor privind tranzacțiile

4.1. Rapoartele și sumarul tranzacțiilor sunt disponibile Beneficiarului în timp real în interfața InfoSwitch (Dashboard).

4.2. Beneficiarul poate genera și descărca rapoarte privind tranzacțiile finalizate.

4.3. Datele tranzacțiilor vor fi disponibile în Dashboard pentru o perioadă de 18 luni de la data finalizării tranzacției.

Articolul 5 – Întreținerea și asistența pentru dispozitivele EFT POS

5.1. Payten, prin afiliatul său Monri, va întreține în mod regulat terminalele EFT POS (actualizări software, certificări necesare) și va superviza funcționarea acestora conform SLA.

5.2. Livrarea de terminale suplimentare și înlocuirea echipamentelor defecte se realizează în termenele prevăzute în SLA.

5.3. Echipamentele sunt livrate în ambalaj original și cu seria marcată corespunzător. Ruperea sigiliilor și/sau modificarea numerelor de serie conduce la pierderea drepturilor de service/garanție.

Articolul 6 – Help Desk

6.1. Payten asigură serviciul de suport tehnic începând cu instalarea primului dispozitiv EFT POS, în condițiile SLA.

6.2. Program de lucru Helpdesk: Luni – Duminică 07:00 – 23:00.

6.3. Payten poate notifica Beneficiarul în termen de 2 ore de la detectarea întreruperilor în fluxul tranzacțiilor și/sau canalele H2H.

6.4. Întreruperile planificate sunt notificate cu minimum 2 zile înainte și pot avea loc doar între 24:00 – 06:00; acestea nu sunt considerate întreruperi.

6.5. **EXCEPȚII** – Menținerea și SLA-ul nu acoperă termenele de indisponibilitate datorate de cauzele următoare:

- întreruperea alimentării cu energie electrică la punctul de lucru sau la sediul unde au fost instalate terminalele de plată,
- întreruperea sau defecțiunea liniilor de comunicare specializate (de exemplu liniile de telecomunicații),
- indisponibilitatea sistemului informatic central – Server al partenerului contractual.
- deplasarea echipamentului / EFT POS dintr-o locație în alta sau în aceeași locație, fără acordul scris al Payten.
- Angajații Partenerului Contractual comit erori de operare, neglijență în manipularea EFT POS-ului, utilizarea incorectă a echipamentului sau abuz asupra acestuia (sau a oricărei componente), defecțiuni la instalațiile electrice puse la dispoziție de Comerciant;
- nerespectarea instrucțiunilor producătorului sau ale Payten privind instalarea sau folosirea terminalelor de plată și a infrastructurii aferente.
- acte de neglijență sau rău intenționate ale unor terți; sau incendiu, fum, apă, vandalism, pagube datorate instalațiilor electrice defectuoase, furtună sau alte acte independente de voința umană;

Articolul 7 – Taxe. Facturare. Suspendare pentru neplată

7.1. Beneficiarul va plăti tarifele pentru serviciile furnizate conform Contractului și anexelor.

7.2. Pentru întârzieri la plată, Payten are dreptul să taxeze, iar Comerciantul se obligă să plătească penalități de 0,1% din suma neachitată, pentru fiecare zi de întârziere. Valoarea penalităților poate depăși valoarea facturilor restante.

7.3. În cazul întârzierilor la plată mai mari de 30 zile, Payten poate suspenda temporar serviciile.

7.4. În cazul întârzierilor mai mari de 60 zile, toate creanțele devin imediat scadente, iar Payten poate rezilia unilateral contractul în termen de 5 zile de la notificare, fără alte formalități.

Articolul 8 – Obligațiile Beneficiarului

8.1. Beneficiarul va accepta plăți cu cardul doar pentru bunuri și servicii aferente activității sale economice.

8.2. Beneficiarul va pregăti punctul de lucru prin furnizarea unei conexiuni de rețea fixă (fibră optică) și conexiune WiFi care să conecteze casa de marcat electronică și terminalul EFT POS. Acestea vor fi utilizate pentru asigurarea comunicației dintre casa de marcat și terminal, pentru alimentarea cu energie a terminalului, precum și pentru întreținerea acestuia, conform specificațiilor Payten și a afiliatului său, Monri.

8.3. Beneficiarul va respecta instrucțiunile Payten/Monri, regulile Sistemelor Globale de Plăți și legislația României.

8.4. Beneficiarul va gestiona datele tranzacțiilor în conformitate cu regulile aplicabile și va menține protecția datelor stocate.

8.5. Payten nu răspunde pentru întârzieri sau neîndeplinirea obligațiilor sale dacă Beneficiarul nu asigură condițiile prelabile necesare.

8.6. Partenerul contractual înțelege și acceptă că Sistemele de Plată Globale sunt singurii proprietari ai drepturilor de utilizare a mărcilor de carduri care fac obiectul acestui Contract și că pot, în orice moment, din orice motiv și fără notificare prealabilă, interzice sau limita utilizarea și afișarea acestor mărci de către Partenerul Contractual. Partenerul Contractual renunță la dreptul său de a contesta dreptul de proprietate menționat anterior și alte drepturi ale Sistemelor de Plăți Globale sau ale schemelor de plată cu cardul internaționale, indiferent de motiv.

8.7. Partenerului Contractual nu îi este permis să transfere drepturile și obligațiile asumate prin prezentul Contract către alte persoane și persoane juridice fără aprobarea prealabilă scrisă a Payten și Monri.

8.8. Partenerul Contractual este răspunzător pentru toate daunele care pot rezulta din încălcarea obligațiilor definite în prezentul Articol, așa cum acestea au fost stabilite printr-o hotărâre judecătorească definitivă.

8.9. Partenerul Contractual se angajează să notifice imediat Payten cu privire la orice stare, modificări organizatorice și/sau alte modificări relevante pentru îndeplinirea prezentului Contract (modificări ale persoanei responsabile, ale punctului de vânzare, ale băncii comerciale și/sau numărul de telefon, numărul de cont al tranzacției; notificarea privind incapacitatea de stingere a obligațiilor; notificarea privind contul blocat și declanșarea condițiilor de inițiere a procedurii de insolvență sau de lichidare etc.)

8.10. Partenerul Contractual nu va vinde, transfera, dezvălui sau utiliza în orice alt mod, și nu va pune la dispoziția terților materiale care conțin numerele cardurilor utilizatorilor, date cu caracter personal sau date privind tranzacțiile.

Articolul 9 – Obligațiile Payten

9.1. În cazul în care Payten prin afiliatul său Monri, la solicitarea oricărei entități (instituție financiară, sau instituție non-financiară) care acceptă carduri, întrerupe temporar acceptarea cardurilor, până în momentul în care, conform evaluării și notificării entității care acceptă carduri, motivele întreruperii au fost rezolvate, Payten prin afiliatul său Monri va face acest lucru fără a răspunde pentru prejudicii sau orice alte taxe și/sau obligații față de Partenerul Contractual. Întreruperea prevăzută la acest alineat nu va fi considerată drept motiv pentru rezilierea Contractului de către Partenerul Contractual. Payten va notifica Partenerul Contractual despre aceste măsuri în termen de 48 de ore de la data la care primește o astfel de solicitare din partea oricărei entități sau Autorități de Supraveghere, cu excepția cazului în care îi este interzis prin decizia respectivă.

Articolul 10 – Excluderi de răspundere și limitări operaționale

10.1. Payten nu răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a terminalelor dacă Beneficiarul nu respectă condițiile de utilizare ale producătorului și instrucțiunile Payten/Monri (temperatură, alimentare, praf etc.).

10.2. Payten nu răspunde pentru tranzacții frauduloase, utilizarea cardurilor furate/pierdute sau plăți ce depășesc soldurile/limitele conturilor.

10.3. Payten nu răspunde pentru întreruperile sistemelor acceptatorilor, procesatorilor sau ale altor terțe părți.

Articolul 11 – SLA Mentenanță echipamente (niveluri de prioritate)

11.1. Prioritatea A – suspendare completă a vânzării la peste 30% din punctele de vânzare. Timp răspuns: max 2 ore. Timp de restaurare a funcționalității: max 4 ore București / max 24 ore în afara Bucureștiului.

11.2. Prioritatea B – suspendare a vânzării sub 30% din punctele de vânzare. Timp răspuns: max 8 ore. Timp de restaurare a funcționalității: max 8 ore București / max 24 ore în afara Bucureștiului.

11.3. Prioritatea C – impedimente minore. Timp răspuns: max 8 ore. Timp de restaurare a funcționalității: 24 ore București / 48 ore în afara Bucureștiului.

Articolul 12 – Disponibilitatea serviciului

12.1. Următoarele niveluri ale Serviciilor vor fi considerate Niveluri Semnificative ale Serviciilor:

- disponibilitate de cel puțin 99,5% a sistemului InfoSwitch 24 de ore pe zi.

12.2. Disponibilitatea sistemului este calculată ca A (Disponibilitate) $= ((T_{mon} - T_{unav}) / T_{mon}) \times 100\%$, unde T_{mon} marchează timpul total într-o lună, exprimat în minute, în timp ce T_{unav} marchează timpul total al indisponibilității neanunțate și neplanificate a sistemului într-o lună calendaristică exprimată în minute. În cazul în care disponibilitatea sistemului scade sub 99,50%, Partea prejudiciată va fi creditată cu comisionul de credit pentru servicii de rutare. Disponibilitatea este legată de întregul serviciu/sistem și nu de probleme aleatorii cu unele tranzacții. Comisionul de credit pentru servicii va fi calculat ca procent din costul de procesare perceput de TSP (Technical Service Provider) în luna anterioară, când disponibilitatea a fost de minim 99,50%.

12.3. Valoarea totală a penalităților de întârziere datorate nu va depăși valoarea comisionului de credit pentru servicii.

12.4. Disponibilitate | Comision de credit pentru servicii

<99,50%	3%
<99,40%	5%
<99,30%	8%
<99,20%	12%

<99,10% 16%

<99,00% 20%

12.5 Fiecare întrerupere sub 3 minute nu va fi considerată un incident și, prin urmare, nu va fi calculată în funcție de disponibilitatea sistemului.

12.6 Orice întrerupere a Serviciilor va fi clasificată și rezolvată în următoarele intervale de timp după detectarea întreruperii Serviciului sau a notificării despre întreruperea Serviciului:

- **Prioritatea A:** Orice anomalie care cauzează indisponibilitate sau erori în disponibilitatea funcționalităților primare ale Serviciului (adică: Niciunul dintre dispozitive nu funcționează din cauza problemelor cu sistemul Payten sau cu operatorul de telecomunicații, plățile cu cardul nu funcționează): **4 ore**
- **Prioritatea B:** Orice anomalie care cauzează indisponibilitatea sau erori în disponibilitatea funcționalităților secundare ale Serviciului (adică finalizarea/capturarea tranzacțiilor, rambursările, anulările și alte funcționalități ale Serviciului care nu sunt considerate funcționalități primare ale Serviciului și sunt acoperite de P0): **8 ore**
- **Prioritatea C:** Orice anomalie care generează un impediment nesemnificativ în funcționare:
Următoarea zi lucratoare.

12.7. Excepții

Utilizarea produselor software în afara specificațiilor, licențelor și restricțiilor puse la dispoziție de Payten, direct sau indirect prin afiliații săi, utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor care folosesc aceste soluții. Folosirea altor versiuni ale componentelor software decât cele mai recente puse la dispoziție de către Payten și afiliații săi, în situația în care un prejudiciu ar fi putut fi înlăturat sau redus prin folosirea versiunilor celor mai recente.

Schimbările, update-urile, upgrade-urile, patch-urile software necesare ca urmare a unor modificări în legislația curentă sau în normativele ce reglementează conformitatea echipamentelor. Cerințele de conformitate, exprimate de către Comerciant sau de o terță entitate acționând în numele acesteia, impuse la adresa Payten sau a afiliațiilor săi.

În plus, Payten nu va fi responsabil pentru nicio întrerupere a sistemelor acceptatorilor, procesatorilor și/sau oricărei alte terțe părți. În cazul în care Payten detectează întreruperi sau probleme în fluxul tranzacțiilor și/sau canalele H2H, va notifica persoanele competente ale Comerciantului în termen de 2 ore de la detectare; După ce Payten constată că problema a fost rezolvată, va informa persoanele competente ale Comerciantului. Payten va informa în timp util Comerciantul în cazul oricăror întreruperi planificate ale Serviciilor. Astfel de întreruperi pot avea loc numai în perioada cuprinsă între orele 24:00 și 6:00 și nu vor fi considerate întreruperi. Notificările vor fi trimise cu cel puțin 2 zile înainte de orice întrerupere planificată. Notificările vor conține informații despre dată și oră, descrierea întreținerii și întreruperea preconizată, informații suplimentare, dacă este necesar și durata estimată a întreruperii.

Articolul 13 – Confidențialitate. Comunicare publică. Marcă și studiu de caz

13.1. Părțile vor păstra confidențialitatea informațiilor comerciale și tehnice. Dezvăluirea este permisă doar dacă este impusă de lege.

13.2. Transferul de date către membrii grupului Payten și/sau companii afiliate nu constituie divulgare neautorizată.

13.3. Comunicatele de presă sau alte anunțuri publice se pot realiza doar cu aprobarea prealabilă scrisă a celeilalte Părți, cu excepția obligațiilor legale.

13.4. Utilizarea mărcii comerciale (nume și siglă) și studiul de caz sunt permise doar cu acordul prealabil scris.

Articolul 14 – Notificări

14.1. Notificările se vor efectua în scris, prin poștă sau e-mail la adresele indicate în Contract.

14.2. În situații speciale (pierdere certificare PCI DSS, încetare relație cu acceptator etc.), notificarea se va transmite prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire.

Articolul 15 – Interzicerea cesiunii de creanțe

15.1. Părțile nu vor cesiona creanțe sau obligații decurgând din contract către terți fără aprobarea scrisă prealabilă a celeilalte Părți.

15.2. Consimțământul nu este necesar pentru cesiunile realizate de Payten în cadrul grupului Payten și/sau către companii afiliate.

Articolul 16 – Durata și încetarea. Forță majoră

16.1. Contractul se încheie pe o perioadă inițială de 3 ani și se prelungește automat pe durată nedeterminată dacă niciuna dintre Părți nu transmite notificare că nu dorește să continue relația contractuală cu cel puțin 6 (șase) luni înainte de expirarea perioadei pentru care a fost semnat Contractul.

16.2. Contractul poate înceta prin acordul Părților sau prin reziliere pentru încălcări grave, cu notificarea celeilalte părți cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de încetarea efectivă a contractului, cu excepția cazurilor de încălcare a drepturilor de proprietate intelectuală ale Payten/Monri.

16.3. Forța majoră include evenimente precum dispoziții ale autorităților, război, sabotaj, embargo, incendii, inundații, cutremure, greve, indisponibilitatea telecom, probleme cu energia electrică etc.

16.4. Fiecare Parte poate rezilia unilateral Contractul fără o perioadă de preaviz și fără nicio obligație de notificare în prealabil și fără a furniza o perioadă suplimentară pentru îndeplinirea obligației, printr-o declarație scrisă de intenție, dacă:

- Cealaltă Parte declară falimentul sau este inițiată lichidarea sau există acțiuni premergătoare falimentului sau proceduri administrative.
- Celeilalte Părți îi este interzis să exercite activitatea comercială respectivă printr-o hotărâre a unei instanțe competente.
- Cealaltă Parte încetează permanent activitatea economică.

16.5. În orice caz de reziliere a prezentului Contract, toate sumele datorate pentru serviciile prestate integral sau parțial de către Payten în conformitate cu prezentul Contract vor fi scadente imediat, iar în consecință Payten va avea dreptul de a emite factură celeilalte Părți și de a încasa contravaloarea acesteia. Rezilierea Contractului are un impact asupra viitorului și nu se aplică drepturilor și obligațiilor aferente serviciilor deja furnizate și nu afectează serviciile care au fost deja furnizate în conformitate cu Contractul.

16.6. Partenerul contractual poate denunța unilateral prezentul Contract fără a oferi niciun motiv, în orice moment, dar nu înainte de expirarea perioadei de 3 (trei) ani de la data intrării în vigoare a prezentului Contract, în scris și cu o perioadă de preaviz de 6 luni.

Articolul 17 – Protecția datelor (GDPR)

17.1. Părțile se obligă să respecte legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR).

17.2. Payten declară că nu colectează și nu stochează date cu caracter personal ale clienților finali în executarea serviciilor, cu excepția cazurilor impuse de lege sau contract.

17.3. Dacă apar modificări în sistem/proceduri cu impact asupra datelor personale, Payten va informa imediat Beneficiarul.

Articolul 18 – Daune

18.1. Payten va fi răspunzător numai pentru prejudiciile directe suferite de Partenerul Contractual ca urmare directă a neîndeplinirii sau îndeplinirii necorespunzătoare a obligațiilor Payten în conformitate cu prezentul Contract, cu excepția cazului în care neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare este rezultatul unor circumstanțe pentru care Payten nu este responsabil în conformitate cu prezentul Contract sau cu reglementările în vigoare. Cu excepția prevederilor contrarii ale legilor obligatorii și în măsura maximă permisă de lege, Payten nu va fi răspunzător în nicio circumstanță pentru daune indirecte, inclusiv, dar fără a se limita la, daune prin pierderea datelor, daune morale, daune sau pierderi imprevizibile la momentul încheierii Contractului sau pierderea profitului potențial. De asemenea, este exclusă răspunderea Payten pentru transpunerea, deteriorarea sau pierderea datelor sau a documentelor, cu excepția cazului în care sunt produse din culpa exclusivă și dovedită a Payten sau din neglijență.

18.2 Payten nu va fi tras la răspundere pentru pierderile directe sau indirecte ale Partenerului Contractual care decurg din serviciile care fac obiectul prezentului Contract, pentru următoarele, enumerarea nefiind exhaustivă, ci enunțiativă:

- Pierderi ale Partenerului Contractual care decurg din utilizarea abuzivă a dispozitivelor de către personalul Partenerului Contractual și terți;
- Protecția și stocarea datelor pe dispozitive din culpa angajaților Comerciantului sau altor terți;
- Funcționarea necorespunzătoare a dispozitivelor, în cazul în care condițiile de funcționare normală a acestora, definite în declarația de produs a producătorului dispozitivului EFT POS și/sau instrucțiunile Payten sau a afiliatului său Monri (temperatura mediului, alimentarea cu energie, nivelurile admisibile de praf în mediu etc.) nu sunt prezente;
- Tranzacții frauduloase de orice fel;
- Utilizarea de carduri furate sau pierdute;
- Plăți ale sumelor care depășesc soldurile contului sau limitele aferente.

18.3. Răspunderea totală a Payten pentru orice pretenții decurgând din contract este limitată la maximum 10% din valoarea anuală a Contractului aferentă anului în care s-a produs fapta prejudiciabilă, cu excepția situațiilor prevăzute expres de lege.

18.4. Dacă prejudiciul survine înainte de expirarea primelor 12 luni, valoarea anuală se calculează ca media facturilor lunare emise, înmulțită cu 12.

Articolul 19 – Terminal pierdut / furat / nerecuperat

19.1. În cazul pierderii, furtului sau nerecuperării unui terminal, Beneficiarul va achita valoarea nedepreciată conform formulei: $((X - Y) / X) \times Z$, unde $X = 60$ luni, $Y =$ numărul de luni scurse, $Z =$ valoarea inițială a echipamentului.

Articolul 20 – Indexare

20.1. După expirarea perioadei initiale de 12 luni a Contractului, Taxa de Mentenanță și/sau Suport Tehnic, cât și tarifele suplimentare de dezvoltare și/sau suport menționate în Contract în ultimele 12 luni vor fi supuse unei ajustări semestriale/anuale în funcție de evoluția indicilor de mai jos. Indexarea ar trebui să se refere la toate tipurile de taxe incluse în contract: lunar, per eveniment, per oră, zile-om etc. Beneficiarul declară în mod expres că a citit, înțeles și acceptă prezenta clauză. Ajustarea respectivă va fi realizată anterior modificării Taxei de Mentenanță și/sau Suport Tehnic, pentru a reflecta modificările din anul anterior. Respectiva ajustare este realizată prin creșterea Taxei de Mentenanță și/sau Suport Tehnic și zile/om prin semnarea unui Act Adițional la prezentul Contract, ținând cont de indicii de revizuire de mai jos:

a) în funcție de rata indicelui de inflație IPC stabilit pentru România de către Eurostat, Oficiul de Statistică al Comunităților Europene;

b) în funcție de rata de majorare a salariilor în domeniul IT, indicată într-un raport convenit de ambele Părți în momentul încheierii Contractului sau, dacă raportul respectiv nu poate fi prezentat sau nu intervin modificări asupra acestora în funcție de rata de indexare a salariilor din țara furnizorului - Romania.

c) **c) situații excepționale (hardship)** – evenimente precum embargo, sancțiuni, dispoziții ale autorităților, fluctuații majore de preț, întreruperi majore în lanțurile de aprovizionare, schimbări legislative etc., **care, fără a face imposibilă executarea Contractului, determină o creștere semnificativă a costurilor de furnizare a Serviciilor și/sau indisponibilitatea resurselor necesare**, caz în care Payten va notifica Beneficiarul și va propune în scris ajustarea corespunzătoare a tarifelor și/sau a condițiilor de furnizare, cu un preaviz de 30 (treizeci) de zile, iar Părțile vor negocia cu bună-credință modificările propuse. În cazul în care Părțile nu ajung la un acord cu privire la modificările menționate la lit. c) în termen de maximum 30 (treizeci) de zile de la data notificării, Beneficiarul are dreptul să denunțe unilateral Contractul, fără penalități, prin notificare scrisă transmisă Payten, cu efect la expirarea preavizului de 30 (treizeci) de zile menționat mai sus, perioadă în care se vor aplica tarifele existente anterior notificării..

În cazul în care Beneficiarul nu acceptă noile tarife, acesta are dreptul de a denunța unilateral Contractul, fără penalități, prin notificare scrisă transmisă Payten, cu efect la expirarea preavizului de 30 (treizeci) de zile; pe durata preavizului se vor aplica tarifele existente anterior notificării de indexare.

20.2. În cazul în care media anuală a IPC depășește 20% anual, indexarea specificată în teza anterioară se va efectua de două ori pe an. În cazul în care aceasta depășește 50% anual, indexarea

va fi efectuată o dată pe trimestru. În cazul în care un indice nu este actualizat sau definitivat în statisticile naționale oficiale, se va folosi ultimul indice disponibil, iar ajustarea va fi recalculată atunci când indicele va fi disponibil (respectiv și valoarea lor va deveni definitivă).

Articolul 21 – Dispoziții finale

21.1. Dacă o prevedere devine nulă sau inaplicabilă, celelalte prevederi rămân valabile.

21.2. Prezentele T&C sunt guvernate de legea română. Orice litigiu se soluționează de instanțele competente din România.

21.3. Versiunea aplicabilă a acestor T&C este cea publicată pe site la data semnării Contractului, cu excepția cazului în care Contractul prevede altfel. Payten își rezervă dreptul de a actualiza periodic acești T&C. Orice modificare a Condițiilor Generale se va face în scris. Payten va informa Partenerul Contractual cu privire la intenția sa de a modifica Condițiile Generale cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea lor în vigoare prin e-mail, prin intermediul paginii web a Payten sau în orice alt mod adecvat. Partenerul Contractual are dreptul de a solicita încetarea Acordului cu un preaviz de 14 zile, prin trimiterea unei notificări scrise, în cazul în care nu acceptă modificările. Nerenunțarea la Acord în termen de 14 zile de la notificarea modificărilor se consideră acceptare de către Partenerul Contractual a Condițiilor Generale actualizate.