

**Termeni și condiții de utilizare  
de Hoval s.r.l.  
pentru serviciile SaaS ale produsului cloud HovalSupervisor**

**Statut 01.04.2023**

**1. Domeniul de aplicare**

- 1.1. Acești termeni și condiții de utilizare a Hoval s.r.l., cu sediul social în Voluntari, Șos. Pipera Tunari, nr. 4 EF, camera 1, etaj 1, țara Ilfov, 077190, România, înregistrată la judecătoria comercială J23/2033/2012 sub numărul RO18896397 (denumită în continuare "Hoval") și partenerii săi contractuali - care/care sunt exclusiv întreprinzători - (denumiți în continuare "clienți") se aplică tuturor contractelor de servicii ale produsului cloud HovalSupervisor ca soluție software-as-a-service (denumite în continuare "T&Cs SaaS"). Acești termeni și condiții de utilizare se aplică, de asemenea, tuturor relațiilor de afaceri viitoare, chiar dacă acestea nu sunt convenite din nou în mod expres. Hoval își rezervă dreptul de a modifica T&Cs SaaS într-o măsură rezonabilă.
- 1.2. Hoval se opune prin prezenta oricăror termeni și condiții de achiziție, termeni și condiții de utilizare sau altor termeni și condiții generale ale clientului care sunt divergente, contradictorii sau suplimentare. 1.3.3. Termenii și condițiile de cumpărare, termenii și condițiile de utilizare și alți termeni și condiții generale ale clientului se aplică numai dacă acestea au fost acceptate în mod expres de Hoval în scris. Acest lucru se aplică chiar dacă se face trimitere la termenii și condițiile generale proprii ale clientului în contextul unei comenzi sau în alte documente, iar Hoval nu se opune în mod expres în acest caz.
- 1.3. Clientul declară și asigură că el/ea este antreprenor. Întreprinzătorii sunt persoane fizice sau juridice sau parteneriate cu capacitate juridică care acționează în exercitarea activității sale comerciale sau profesionale independente atunci când încheie un contract.
- 1.4. În măsura în care clientul obține serviciile în conformitate cu articolele din lista de prețuri Hoval, acesta este denumit în continuare "client individual"; în măsura în care acesta obține servicii suplimentare și acestea sunt descrise în contracte individuale, de exemplu, acționează în calitate de antreprenor, furnizor de energie, supraveghetor al instalației sau furnizor de încălzire la nivel de district/local, acesta este denumit în continuare "client profesional"; clienții individuali și clienții profesioniști sunt denumiți în continuare, de asemenea, în comun "clienți".
- 1.5. Contractul intră în vigoare la încheierea unui acord, la primirea unei confirmări de comandă de către Hoval sau la activarea contului de utilizator. Termenele de livrare nu sunt obligatorii.
- 1.6. Clientul profesional se angajează să încheie un acord contractual separat cu proprii săi clienți pentru ale căror sisteme furnizează asistență (denumiți în continuare "utilizatori finali"); acest acord contractual descrie relația dintre utilizatorul final și clientul profesional, precum și serviciile definite. În acest context, clientul profesional se asigură că utilizatorii finali respectivi sunt, de asemenea, obligați să respecte cerințele din următoarele dispoziții.
- 1.7. Serviciile Hoval includ furnizarea soluției software în cloud HovalSupervisor pentru utilizare ca software-as-a-service. Clientul dorește să achiziționeze o licență prin internet pentru utilizarea temporară a software-ului. În consecință, următorul contract

reglementează condițiile de achiziționare a licenței și domeniul de aplicare al utilizării permise.

## **2. Servicii software**

### **2.1. Obiectul contractului este**

punerea la dispoziție a software-ului în cloud HovalSupervisor prin acces de la distanță prin internet (software-as-a-service) contra cost și pentru o perioadă limitată de timp. Nu există niciun transfer fizic al software-ului;

-dacă este cazul, acordarea puterii de calcul și a spațiului de stocare necesare în acest scop pentru stocarea datelor de către client pe serverele Hoval sau pe serverele operate în numele Hoval.

(denumite împreună în continuare "elemente de performanță")

Nu există dreptul de a se aștepta la o calitate a soluției software contractuale care să depășească funcționalitatea definită în acest mod; solicitările speciale ale clientului sunt obligatorii numai dacă sunt convenite suplimentar în scris.

### **2.2. Norul HovalSupervisor este un portal online proprietar dezvoltat de Hoval Aktiengesellschaft, care este utilizat pentru vizualizarea, operarea și stocarea stărilor sistemului tuturor componentelor de sistem conectate.**

Vă rugăm să consultați documentele de vânzare actuale pentru domeniul funcțional detaliat al software-ului cloud HovalSupervisor. Acestea sunt actualizate periodic pe măsură ce devin disponibile noi actualizări tehnice sau noi tehnologii. Hoval își rezervă dreptul de a adapta domeniul funcțional al serviciului software în orice moment și de a informa clientul în acest sens într-o perioadă rezonabilă de timp, cel târziu în termen de 30 de zile lucrătoare.

### **2.3. Hoval pune la dispoziția clientului, contra cost, acces la portalul online de cloud HovalSupervisor, cu posibilități de accesare a numărului de instalații ale utilizatorului final convenit contractual și de primire a notificărilor de la instalațiile deservite prin e-mail sau alte canale de comunicare.**

### **2.4. Clientul primește un logon de client care constă într-o adresă de e-mail (nume de utilizator) și o parolă. Parola poate fi schimbată sau resetată de către client în orice moment. O schimbare a numelui de utilizator poate fi solicitată de la Hoval pentru o taxă unică. Costurile pentru schimbarea numelui de utilizator și alte servicii unice opționale pot fi găsite în lista de prețuri Hoval.**

### **2.5. Hoval acordă Clientului un drept de utilizare personal, neexclusiv și netransferabil pentru utilizarea Software-ului Hoval în timpul perioadei contractuale.**

### **2.6. Dreptul de utilizare al clienților este limitat la numărul de instalații specificate în contract. În măsura în care utilizatorii finali ai unui client profesionist trebuie să aibă acces la software-ul în cloud HovalSupervisor, acest lucru are loc în conformitate cu dispozițiile din clauza 9.**

### **2.7. Stabilirea și întreținerea conexiunii de date între punctul de predare definit în conformitate cu clauza 9.2. și sistemele informatice ale clientului (sau, în cazul clienților profesioniști, ale utilizatorilor finali ai acestora) nu fac obiectul serviciului. Clientul poartă răspunderea exclusivă pentru funcționalitatea accesului său la internet, inclusiv a căilor**

de transmisie, precum și a calculatoarelor sale (hardware și software necesare); în cazul clienților profesioniști, acest lucru se aplică și în ceea ce privește utilizatorii finali ai acestora.

- 2.8. Codul sursă al software-ului nu face, de asemenea, obiectul prestației.
- 2.9. În plus, Hoval nu este responsabil pentru asigurarea faptului că utilizatorii finali acordă acces efectiv la sistemele lor și permit clientului profesional accesul corespunzător. Acest lucru depășește responsabilitatea Hoval și va fi reglementat de clientul profesional într-un contract de servicii separat cu utilizatorul final.

### **3. Furnizarea și salvarea datelor de către clienți**

- 3.1. Clientul are posibilitatea de a încărca sau importa fișiere, precum și, opțional, de a configura instalațiile, de a citi date prin sisteme terțe sau de a genera cod.
- 3.2. Clientul este obligat să facă o copie de siguranță a datelor furnizate de el/ea înainte de transferul către serverul Hoval.
- 3.3. Clientul este informat că orice date furnizate de el/ea sunt în mod fundamental expuse riscului de viruși și interferențe ale terților în legătură cu accesul nesecurizat la arhitectura serverului Hoval. Administratorul infrastructurii utilizează un software actualizat, adecvat scopului specific urmărit, pentru detectarea virușilor și a altor programe de sabotaj, în cea mai recentă versiune disponibilă. În plus, se menține un firewall care primește actualizări periodice.

### **4. Executarea contractului, datele clientului**

- 4.1. Domeniul de aplicare al serviciilor datorate de Hoval rezultă din dispoziția de la clauza 2, precum și din clauza 4.5 de mai jos.
- 4.2. Din contractul care se încheie și pe durata acestui contract, Hoval dobândește următoarele drepturi irevocabile:
  - a.) Drepturile de stocare, duplicare și alte utilizări ale datelor de contact furnizate de clientul individual, clientul profesional și utilizatorii finali ai acestora în scopul punerii în aplicare a prezentului contract, în special pentru transmiterea către furnizorii externi de servicii din Uniunea Europeană și statele AELS utilizați de Hoval în punerea în aplicare a prezentului contract (inclusiv centrul de date), precum și
  - b.) Drepturile de a stoca și utiliza datele de conținut transmise de clientul individual, clientul profesional și utilizatorul final al acestuia/acestui, în special parametri tehnici ai instalațiilor de încălzire, în scopul prezentului contract, în special pentru a efectua backup-urile necesare pe durata contractului, precum și pentru a îmbunătăți funcțiile și serviciile oferite de software-ul și sistemele în sine. Aceste date pot fi, de asemenea, transferate furnizorilor externi de servicii din Uniunea Europeană și statele AELS (inclusiv centrul de date) în scopul punerii în aplicare a prezentului contract.
- 4.3. În plus, Hoval primește în mod irevocabil, cu titlu gratuit și cu aplicare la nivel mondial, următoarele drepturi atât pentru Hoval, cât și pentru afiliații săi, în sensul articolului 3 alineatul (3) din anexa I la REGULAMENTUL (UE) NR. 651/2014 AL COMISIEI din 17 iunie 2014 (Regulamentul general de exceptare pe categorii).

- a.) Hoval este autorizat să utilizeze datele transmise în legătură cu software-ul cloud HovalSupervisor în formă pseudonimizată pentru învățarea automată și îmbunătățirea sau perfecționarea produselor.
- b.) În măsura permisă de lege, Hoval are dreptul să stocheze, să utilizeze, să transfere și/sau să exploateze în orice scop dincolo de scopul contractului toate informațiile, cu excepția datelor cu caracter personal, introduse, generate, exportate și/sau prelucrate de clientul individual, clientul profesional și/sau utilizatorii săi finali în legătură cu software-ul cloud HovalSupervisor. Aceste scopuri includ, fără a se limita la acestea, îmbunătățirea sau extinderea, producția, comercializarea și distribuția produselor Hoval, precum și, de exemplu, scopuri statistice, analitice și interne.

Clientul garantează că are dreptul de a acorda drepturile de utilizare și exploatare prevăzute la clauzele 4.2. și 4.3. și că nu a încheiat niciun contract care să intre în conflict cu acestea.

- 4.4. Odată cu încheierea contractului și executarea acestuia, Hoval nu își asumă poziția sau sarcinile unui agent comercial în ceea ce privește informarea clientului și prezentarea conținutului acestuia.
- 4.5. Hoval depune toate eforturile pentru a asigura o disponibilitate ridicată a subiectelor de performanță. Detalii suplimentare privind disponibilitatea sunt reglementate în Acordul privind nivelul serviciilor (SLA) atașat ca Anexa 1, care face parte integrantă din acești termeni și condiții de utilizare.
- 4.6. În caz de forță majoră și de evenimente neprevăzute pentru care Hoval nu este responsabil și care necesită restricționarea sau întreruperea serviciilor produsului Hoval, Hoval va fi exonerat de obligația sa de a presta serviciile pe durata impedimentului, precum și pentru o perioadă rezonabilă de redresare. Forța majoră include incendii, greve, blocaje, defecțiuni ale sistemelor de telecomunicații, defecțiuni ale centrului de date al operatorului de infrastructură și alte circumstanțe pentru care Hoval nu este responsabil și care fac serviciile Hoval substanțial mai dificile sau imposibile, iar acest lucru se aplică în egală măsură indiferent dacă acestea au apărut la Hoval sau la unul dintre agenții săi auxiliari.
- 4.7. Hoval are dreptul ca serviciile pe care este responsabil să le furnizeze în temeiul contractului să fie prestate de subcontractanți/furnizori de servicii.

## **5. Remunerație și condiții de plată**

- 5.1. Hoval va percepe remunerația anuală pentru subiectele de performanță convenite, în conformitate cu contractul individual de preț sau cu remunerația anuală indicată în lista de prețuri Hoval valabilă respectiv. Dacă nu se convine altfel, remunerația este facturată pentru prima dată la începutul contractului pentru anul contractual, iar pentru următorii ani contractuali întotdeauna în avans. Pentru serviciile unice opționale, vă rugăm să consultați contractul de preț individual sau lista de prețuri Hoval în vigoare. Plata se efectuează în termen de 30 de zile de la data facturii, cu excepția cazului în care se convine altfel prin contract.

Accesul efectiv la instalațiile destinate utilizatorilor finali de către clientul profesional nu are nicio influență asupra ratei fixe anuale.

- 5.2. Sumele menționate în contractul individual de preț sau în lista de prețuri Hoval în vigoare sunt calculate pe baza costurilor salariale și de infrastructură (de exemplu, salariile convenite colectiv, costurile pentru serviciile cloud, furnizarea de servere, costurile de energie electrică/energie; costurile de transport) existente la momentul încheierii contractului.
- 5.3. Hoval are dreptul de a ajusta prețurile după expirarea duratei inițiale de bază a contractului și după expirarea fiecărui an complet suplimentar al contractului. 5.4.4. Ajustările de preț se fac la date cheie specifice, prin urmare ajustările de preț sunt posibile după depunerea ofertei.
- 5.4. Hoval va trimite clientului informații privind modificarea prețului sub formă de text în timp util, adică cu trei luni înainte ca aceasta să intre în vigoare. 5.5.5. Clientul are dreptul de a rezilia contractul cu o perioadă de preaviz de o lună până la data vizată a intrării în vigoare a noului acord de preț. Dreptul clientului de a rezilia contractul în conformitate cu clauza 7.2 rămâne neafectat.
- 5.5. În cazul în care clientul este în întârziere cu plata, Hoval are dreptul de a percepe dobânda legală de întârziere. 5.6.5. La cerere, clientul confirmă în scris primirea facturii și data primirii.
- 5.6. În cazul în care termenul de plată a expirat, Hoval poate bloca accesul fără notificare prealabilă până la plata integrală a creanțelor și poate, de asemenea, dezactiva funcția de notificare a instalațiilor deservite.
- 5.7. Toate creanțele Hoval devin exigibile imediat în cazul în care condițiile de plată nu sunt respectate sau în cazul în care Hoval ia cunoștință de circumstanțe care sunt susceptibile de a reduce solvabilitatea clientului. În astfel de cazuri, Hoval are, de asemenea, dreptul de a solicita plata în avans sau de a cere o garanție corespunzătoare înainte de executarea oricăror servicii restante.

## **6. Compensare, drept de retenție**

- 6.1. Clientul va putea compensa numai creanțele necontestate sau stabilite legal cu creanțele Hoval.
- 6.2. Clientul va putea numai să își exercite dreptul de retenție ca urmare a unor cereri reconvenționale bazate pe același raport juridic.

## **7. Durata contractului, încetarea, retragerea**

- 7.1. Sub rezerva dispozițiilor contractuale individuale, contractele sunt încheiate pentru o perioadă contractuală de bază fixă de un an; rezilierea obișnuită este exclusă în cadrul acestei perioade contractuale de bază.

Dreptul la concediere extraordinară pentru motive întemeiate rămâne neafectat.

- 7.2. Durata contractului se prelungește pe o perioadă nedeterminată, cu excepția cazului în care contractul este reziliat înainte de sfârșitul perioadei contractuale de bază cu un preaviz de trei luni până la sfârșitul perioadei contractuale de bază. După ce a fost prelungit pentru o perioadă nedeterminată, contractul poate fi reziliat de oricare dintre părți cu un preaviz de trei luni până la sfârșitul unei luni calendaristice.

- 7.3. Notificarea rezilierii se face în scris sau prin canalele digitale aprobate (formulare web) și se adresează Hoval s.r.l., Voluntari, Sos. Pipera Tunari, nr. 4 EF, camera 1, etaj 1, țara Ilfov, 077190, România,.
- 7.4. Hoval își rezervă dreptul de a se retrage din contractele încheiate până când serviciile sau livrările datorate de Hoval au fost prestate. În acest caz, clientul are dreptul de a fi rambursat numai pentru serviciile pe care le-a prestat deja; orice alte pretenții, în special pretenții pentru daune, sunt excluse.
- 7.5. Rezilierea extraordinară este permisă numai în cazul în care una dintre cele două părți încalcă obligațiile contractuale esențiale cu neglijență gravă sau intenție și nu încetează această încălcare la cererea scrisă și după stabilirea unui termen rezonabil. Acesta este cazul, de exemplu, în caz de:
- Întârzierea plății de către client cu mai mult de trei luni, după ce a fost stabilit un termen final pentru executare;
  - Violarea de către o parte a normelor privind secretul și confidențialitatea.

## **8. Responsabilitatea clientului, blocarea, scutirea**

- 8.1. Clientul nu va transmite sau introduce în sistemul produsului cloud HovalSupervisor niciun conținut care este ilegal conform legilor din orice țară. În cazul în care clientul are o sucursală într-un stat membru al Uniunii Europene, atunci el/ea va respecta sistemul juridic de acolo, precum și sistemul juridic românesc.
- 8.2. Clientul se angajează în special să respecte și să se conformeze reglementărilor legale speciale privind serviciile de televiziune și/sau media și reglementărilor legale suplimentare privind protecția datelor, drepturile de autor, secretele comerciale, dreptul mărcilor, legea împotriva concurenței neloiale și domeniile conexe ale legii, precum și dreptul (de bază) la protecția personalității generale și să nu difuzeze niciun conținut sau serviciu care ofensează decența comună sau care au un conținut îndoielnic în orice alt mod. Acest lucru se aplică în special difuzării, conectării sau furnizării de pornografie, radicalism de dreapta, incitare la violență sau crimă, discriminare, jocuri de noroc sau alt conținut dezagreabil.
- 8.3. Toate parolele atribuite de Hoval vor fi schimbate fără întârziere de către client cu parole cunoscute numai de către client. 8.4. Relația contractuală privind contul de utilizator și datele de acces este (cu excepția prevederilor clauzei 9.2) netransmisibilă (inclusiv închirierea, leasingul, împrumutul sau sublicențierea). Datele de acces sunt ținute secrete și protejate împotriva accesului terților prin măsuri adecvate și eficiente. Clientul informează Hoval fără întârziere în cazul în care există suspiciunea că datele de acces ar fi putut deveni cunoscute de persoane neautorizate. Clientul este singurul responsabil pentru consecințele utilizării abuzive a datelor de acces; Hoval nu este responsabil. Clientul este răspunzător pentru toate acțiunile întreprinse în cadrul contului său de utilizator.
- 8.4. Clientul nu este autorizat să utilizeze scrapere, roboți, spiders sau alte instrumente, programe, algoritmi sau metode similare de colectare sau extragere a datelor pentru a căuta, accesa, achiziționa, copia sau monitoriza software-ul cloud HovalSupervisor. În plus, clientul nu are dreptul să obțină acces la zonele nepublice ale software-ului cloud HovalSupervisor sau la sistemele tehnice care stau la baza acestuia, să testeze, să scaneze sau să investigheze vulnerabilitatea software-ului cloud HovalSupervisor sau să transmită în cunoștință de cauză date ale clientului sau alt conținut care conține viruși sau viermi, troieni sau alte componente dăunătoare

contaminate, sau să interfereze în alt mod cu buna funcționare a software-ului cloud HovalSupervisor.

- 8.5. În plus, clientul nu are dreptul să editeze, să modifice, să efectueze inginerie inversă, să decompileze, să dezassembleze sau să determine în alt mod codul sursă al software-ului de cloud HovalSupervisor sau al unor părți ale acestuia, sau să creeze lucrări derivate din software-ul de cloud HovalSupervisor. Cu toate acestea, dispozițiile obligatorii și nederogabile ale articolelor 5 și 6 din Directiva 2009/24/CE (directiva privind protecția juridică a programelor pentru calculator) - precum și dispozițiile sale naționale de punere în aplicare - rămân neafectate. De asemenea, clientului nu i se permite să însărcineze terțe părți cu măsurile menționate anterior.
- 8.6. În orice caz, Hoval își rezervă un drept de revizuire și un drept de decizie finală cu privire la obligațiile clientului menționate la clauzele 8.1 - 8.5. Hoval are dreptul de a împiedica utilizarea ulterioară în orice moment, după notificarea prealabilă sau simultană a clientului, dacă, în evaluarea justificată a Hoval, o astfel de utilizare contravine obligațiilor prevăzute la clauzele 8.1 - 8.5.
- 8.7. Hoval poate bloca, de asemenea, întreaga aplicație a clientului în cazul în care izolarea conținutului reprobabil nu este posibilă sau este posibilă doar cu eforturi disproporționate. 8.8.8. Clientul își păstrează dreptul de a dovedi ulterior că conținutul său este legal sau că deține drepturile necesare pentru utilizarea și/sau publicarea conținutului.

Sunt excluse pretențiile clientului pentru daune cauzate de exercitarea de către Hoval a dreptului de blocare și deconectare.

- 8.8. Clientul garantează că el/ea este titularul dreptului de a utiliza datele și conținutul transmise de el/ea în cadrul executării contractului - de asemenea și în special în cadrul prezentului contract și prin internet - și de a le transmite către Hoval pentru executarea contractului.
- 8.9. Acest lucru se aplică în special consimțământului necesar al utilizatorilor finali ai clienților profesioniști, autorilor și altor persoane care dețin drepturi asupra datelor și conținutului și, în cazul imaginilor persoanelor fizice sau operelor protejate prin drepturi de autor (inclusiv clădiri) și al categoriilor speciale de date cu caracter personal în sensul art. 9 din Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR), și la consimțământul necesar al acestor persoane sau autori.
- 8.10. Clientul va despăgubi Hoval împotriva tuturor reclamațiilor terților, inclusiv a costurilor, care rezultă din presupuse încălcări ale drepturilor de licență, de proprietate sau de altă natură, la prima cerere. Clientul va suporta toate responsabilitățile posibile, în special ca urmare a revendicărilor din partea terților - inclusiv a agențiilor de colectare a drepturilor de autor - și costurile aferente, în special și costurile rezonabile ale unei apărări juridice.
- 8.11. În cazul unei reclamații din partea unui terț, obligația Hoval de a păstra la dispoziție datele și conținutul clientului individual, clientului profesional și utilizatorilor săi finali va fi suspendată până când clientul va aduce o clarificare finală a drepturilor aferente. În cazul în care datele și conținutul puse la dispoziție sunt contestate de persoane juridice sau fizice care acționează pentru protecția concurenței sau de organisme publice, același lucru se aplică în raport cu Hoval.
- 8.12. În loc să blocheze datele și conținutul relevant, Hoval poate, de asemenea, să elimine imediat conținutul respectiv de pe server. În cazul în care clientul nu elimină conținutul

respectiv de pe server la prima solicitare, Hoval are dreptul de a rezilia contractul respectiv și fără preaviz.

- 8.13. Efectele dăunătoare și costurile suplimentare rezultate din încălcarea acestor obligații contractuale vor fi suportate de către client.

## **9. Dreptul de utilizare al clientului și al utilizatorilor săi autorizați și al utilizatorilor finali**

- 9.1. Soluția software furnizată clientului în fiecare caz este protejată din punct de vedere juridic. Drepturile de autor, drepturile de brevet, drepturile de marcă și toate celelalte drepturi de autor auxiliare asupra software-ului, precum și asupra altor obiecte pe care Hoval le face accesibile clientului în cadrul pregătirii și punerii în aplicare a contractului revin exclusiv Hoval în relația dintre părțile contractante. În măsura în care părțile terțe sunt îndreptățite la drepturi, Hoval are drepturi de exploatare corespunzătoare.

- 9.2. Hoval acordă clientului un drept neexclusiv, netransferabil și nesublicențabil de a utiliza soluția software convenită și documentația de utilizare asociată a HovalSupervisor cloud în cadrul domeniului de aplicare convenit pe durata contractului. Dreptul de utilizare menționat anterior la care se face referire în prezenta clauză 9.2 include

- de asemenea, utilizarea de către utilizatorii autorizați care se află într-un raport de muncă cu clientul sau care lucrează ca liber-profesioniști pentru acesta și a căror identitate este notificată către Hoval înainte de utilizare, cel puțin sub formă de text. Clientul garantează că fiecare utilizator autorizat va respecta regulile de utilizare corespunzătoare a soluției software în conformitate cu prezenții termeni și condiții de utilizare.

-în cazul clienților profesioniști, dreptul de utilizare menționat în prezenta clauză 9.2 include, de asemenea, utilizarea de către utilizatorii finali autorizați care se află într-o relație contractuală cu clientul profesional și pe care clientul profesional îi creează și/sau activează ca utilizatori, în măsura în care clientul profesional garantează Hoval, în cadrul acordurilor sale contractuale cu utilizatorul final respectiv, că

- clientul profesional va furniza utilizatorului final respectiv toate documentele necesare pentru utilizarea cloud-ului HovalSupervisor, în special manualul de utilizare și instrucțiunile pentru utilizarea corectă a cloud-ului HovalSupervisor (acestea sunt disponibile prin intermediul site-ului web al Hoval din țara respectivă sau la cererea filialei Hoval);
- acordurile contractuale cu utilizatorul final conțin toate dispozițiile materiale ale acestor termeni și condiții de utilizare și că fiecare utilizator final autorizat respectă reglementările pentru utilizarea corespunzătoare a soluției software în conformitate cu acești termeni și condiții de utilizare;
- dreptul de utilizare al utilizatorului final depinde de existența dreptului de utilizare al clientului profesional în legătură cu Hoval;
- la fel ca în cazul modificării setărilor parametrilor direct pe instalații, utilizatorul final nu are, de asemenea, niciun drept (de despăgubire) împotriva Hoval în cazul setărilor parametrilor prin intermediul cloud-ului HovalSupervisor, în măsura în care orice daune suferite sunt atribuibile setărilor necorespunzătoare ale parametrilor;



- Clientul profesional va despăgubi Hoval împotriva tuturor pretențiilor utilizatorilor finali, plus costuri, la prima cerere, în măsura în care este responsabil pentru prejudiciu și cauza se află în sfera sa de control/organizare. Clientul profesional este răspunzător, printre altele, în cazul în care clientul profesional a încălcat o obligație care rezultă din prezentele T&C SaaS. Clientul profesional suportă toate răspunderile posibile, în special ca urmare a pretențiilor formulate de terți și a costurilor aferente, în special și costurile rezonabile ale unei apărări juridice.

Utilizarea are loc prin accesarea funcționalităților software pe arhitectura de server a Hoval. Punctul de transfer pentru serviciile Hoval este ieșirea routerului din centrul de date utilizat de Hoval. Clientului nu i se acordă niciun alt drept.

- 9.3. Nu este permisă utilizarea software-ului dincolo de utilizarea permisă în temeiul prezentului contract. Clientul nu are dreptul să aranjeze utilizarea software-ului de către terți sau să îl facă accesibil terților; în special, clientului nu îi este permis să reproducă sau să vândă software-ul, părți ale acestuia sau drepturile aferente. Clientul plătește, de asemenea, taxele în cazul în care un terț utilizează software-ul dacă și în măsura în care clientul este responsabil pentru utilizare. Părțile terțe în sensul menționat anterior nu sunt utilizatorii autorizați și utilizatorii finali autorizați descriși la clauza 9.2.
- 9.4. În cazul unor încălcări grave ale acestor obligații care revin clientului, Hoval are dreptul de a bloca accesul clientului - în cazul clienților profesioniști, și pe cel al utilizatorilor finali conectați - pe cheltuielile clientului. O astfel de blocare nu exonerează clientul de obligația de a plăti taxa pentru utilizarea software-ului.

## 10. Garanție

- 10.1. Cu excepția cazului în care se stipulează altfel mai jos, garanția Hoval este reglementată de normele de drept locativ pentru calitatea convenită a obiectelor de performanță.
- 10.2. În cazul unui defect, clientul are dreptul la rectificarea sau înlocuirea serviciului, la discreția Hoval. În cazul în care un defect care face obiectul obligației de garanție nu poate fi rectificat sau dacă alte încercări de rectificare sunt nerezonabile pentru client, clientul poate rezilia contractul în locul rectificării defectului, în măsura în care defectul nu reprezintă doar o reducere nesemnificativă a adecvării serviciului.
- 10.3. Pentru soluția software furnizată în fiecare caz, Hoval garantează că soluția software îndeplinește principalele funcții care rezultă din descrierea programului său. Cu toate acestea, absența completă a erorilor nu poate fi garantată în această privință din cauza multitudinii de constelații de date, hardware și operare care apar în practică, precum și a erorilor de operare. Nici pierderea de date nu poate fi complet exclusă. Prin urmare, clientul trebuie să facă copii de siguranță ale datelor sale la intervale regulate. El/ea păstrează documentele necesare pentru o eventuală reconstituire în caz de pierdere a datelor.
- 10.4. Numai descrierea norului HovalSupervisor furnizată de Hoval înainte de încheierea contractului sau convenită într-un document separat va face autoritate pentru calitatea norului HovalSupervisor. În cazul actualizărilor, se aplică ultima versiune disponibilă a descrierii. Acest lucru se aplică, de asemenea, în special proprietăților privind securitatea IT. Orice calitate suplimentară nu este datorată și nu rezultă în special din declarațiile publice sau din publicitatea partenerilor de vânzări ai Hoval.

Informațiile privind proprietățile obiectelor de performanță, datele tehnice și specificațiile din concept sau descrierile de performanță și alte documente relevante pentru contract servesc exclusiv la descrierea performanței respective. Acestea nu trebuie considerate drept o garanție (sau caracteristică garantată). O garanție se acordă numai dacă a fost desemnată în mod expres ca atare în scris de către Hoval înainte de încheierea contractului.

- 10.5. Clientul trebuie să notifice Hoval cu privire la orice defecte fără întârziere.
- 10.6. Obligația de garanție nu se aplică în cazul în care clientul nu a utilizat serviciul furnizat de Hoval în conformitate cu utilizarea prevăzută.
- 10.7. Clientul este îndreptățit la un drept de retragere și la o cerere de daune-interese în locul executării din cauza încălcării unor obligații care nu sunt legate de executare - denumite obligații auxiliare - în plus față de dispozițiile legale, numai în cazul în care a avertizat în prealabil Hoval în scris și Hoval nu a remediat totuși încălcarea obligației.
- 10.8. Garanția pentru reduceri doar ne semnificative ale caracterului adecvat al serviciului, de exemplu în cazul unei abateri ne semnificative de la calitatea convenită sau al afectării doar ne semnificative a capacității de utilizare a cloud-ului HovalSupervisor, este exclusă. Se exclude răspunderea indiferent de culpă pentru defectele care existau deja la momentul încheierii contractului.
- 10.9. Este exclusă aplicarea dreptului părții care închiriază de a se auto-repara.
- 10.10. În cazul imposibilității sau eșecului de a remedia defectul, întârzierii culpabile sau nerezonabile sau refuzului serios și definitiv al Hoval de a remedia defectul sau altor factori nerezonabili privind remedierea defectului pentru client, clientul va avea în special dreptul de a reduce remunerația datorată, în conformitate cu amploarea afectării (reducerii). Clientul nu are dreptul de a revendica o cerere de reducere prin deducerea independentă a valorii reducerii din onorariul (în curs) care trebuie plătit; cererea clientului de a revendica partea de onorariu plătită în plus (bazată pe îmbogățirea fără justă cauză) rămâne neafectată.

## **11. Răspundere**

- 11.1. Pretențiile clientului la despăgubiri pentru cheltuieli sau daune, indiferent de temeiul juridic, sunt limitate la daunele cauzate de Hoval sau de unul dintre agenții săi indirecti sau contractanți
  - a.) în caz de intenție și neglijență gravă;
  - b.) în caz de vătămare a corpului, a vieții sau a sănătății;
  - c.) în caz de încălcare a unei obligații contractuale importante, a cărei îndeplinire este o condiție prealabilă pentru buna executare a contractului și pe a cărei respectare partea respectivă se bazează în mod regulat și se poate baza, dar limitată la prejudiciul care putea fi așteptat în mod rezonabil la momentul încheierii contractului;
  - d.) pentru creanțele care decurg din legile privind răspunderea pentru produse, dar numai în conformitate cu dispozițiile acestora;

e.)din cauza ascunderii frauduloase a unui defect sau a acceptării unei garanții de calitate;

f.) în cazul oricărei alte răspunderi legale obligatorii mai extinse

11.2.Limitările de răspundere menționate mai sus se aplică și răspunderii personale a reprezentanților noștri legali, a angajaților și a personalului, a agenților și asistenților vicari.

11.3. Răspunderea pentru funcționalitatea software-ului furnizat de Hoval este limitată la valoarea remunerației convenite.

11.4. Răspunderea pentru daune indirecte sau pierderi de profit este exclusă.

11.5. Hoval este răspunzător pentru pierderea datelor în conformitate cu alineatele de mai sus numai în cazul în care o astfel de pierdere nu ar fi putut fi evitată prin măsuri rezonabile de salvare a datelor din partea clientului individual, a clientului profesional sau a utilizatorilor finali ai acestuia/acestui. În cazul în care inventarele de date ale clientului individual, ale clientului profesional sau ale utilizatorilor finali ai acestuia/acestui se modifică, acesta/aceștia efectuează, de asemenea, o copie de siguranță a datelor în acest sens. În plus, orice răspundere a Hoval din cauza pierderii de date este supusă unor limitări până la valoarea remunerației convenite sau a remunerației percepute de Hoval.

11.6. Răspunderea va fi determinată în conformitate cu dispozițiile legale, caz în care va fi limitată în quantum pentru fiecare caz de prejudiciu - indiferent de temeiul juridic - la suma tarifelor pentru serviciile software vizate pe an calendaristic înmulțită cu un factor de 2,5.

11.7. În plus, Hoval nu garantează capacitatea de a trimite și/sau primi informații. Hoval nu este nici responsabil și nici răspunzător pentru serviciile furnizate și pentru orice abuz și pagubă rezultată de la terțe părți care nu sunt contractate de Hoval. Hoval exclude orice răspundere pentru deficiențele de securitate ale internetului.

11.8. Toate drepturile clientului la despăgubiri vor fi invalidate în cazul rezilierii contractului. Serviciile prestate până la acest moment vor fi facturate. Alte pretenții sunt excluse.

## **12. Statutele de prescripție**

12.1. În măsura în care există pretenții pentru defecte, acestea se prescriu în termen de douăsprezece luni de la prestarea serviciului.

12.2. Cererile de despăgubiri, în măsura în care nu sunt în legătură cu un defect, se prescriu în termen de un an de la sfârșitul anului în care a apărut cererea, iar clientul a luat cunoștință de circumstanțele care au dat naștere cererii sau ar fi trebuit să ia cunoștință de acestea fără o neglijență gravă.

12.3. Dispozițiile clauzei 12.1 și ale clauzei 12.2 nu se aplică în măsura în care pretențiile se bazează pe o încălcare intenționată sau prin neglijență gravă a obligațiilor de către Hoval, în caz de vătămare a vieții, a integrității corporale sau a sănătății, în caz de răspundere în temeiul legilor privind răspunderea pentru produse sau în caz de orice altă răspundere legală obligatorie mai extinsă.

## **13. Protecția datelor**

13.1. Drepturile și obligațiile părților în temeiul legislației privind protecția datelor sunt reglementate și specificate mai jos, în special alocarea și îndeplinirea sarcinilor și obligațiilor în temeiul legislației aplicabile privind protecția datelor (în special GDPR) în ceea ce privește prelucrarea comună a datelor prin intermediul portalului online HovalSupervisor cloud.

Prelucrarea în comun a datelor este efectuată în conformitate cu termenii și condițiile de utilizare și cu politica de confidențialitate a portalului online HovalSupervisor cloud.

13.2. Următoarele tipuri de date sunt supuse prelucrării: Date de bază ale clienților, date despre sisteme și servicii, date despre utilizatori, acces și conexiune. Hoval își asumă următoarele responsabilități cu privire la prelucrarea datelor în cadrul platformei furnizate de Hoval:

-pentru colectarea datelor;

-pentru stocarea datelor;

-pentru modificarea și ștergerea datelor, restricționarea prelucrării acestora și portabilitatea lor;

-pentru securitatea adecvată a transmiterii și prelucrării datelor cu privire la prelucrarea datelor în cadrul platformei furnizate de Hoval, clientul își asumă următoarea responsabilitate;

- pentru respectarea obligațiilor sale legale de păstrare a datelor;

- pentru conformitatea cu reglementările și cerințele privind protecția datelor aplicabile la nivel național;

- pentru gestionarea confidențială a datelor și prelucrarea corespunzătoare a acestora;

- pentru crearea unui contract cu utilizatorul final în conformitate cu protecția datelor.

13.3. Ambele părți sunt responsabile în comun, în pofida responsabilităților atribuite fiecăreia dintre ele în mod individual:

- pentru legalitatea operațiunilor de prelucrare;

- pentru îndeplinirea obligațiilor de informare într-o formă precisă, transparentă, inteligibilă și ușor accesibilă;

- pentru prelucrarea și răspunsul la solicitările persoanelor vizate;

- pentru a se asigura că prelucrarea datelor este efectuată în conformitate cu cerințele legislației aplicabile privind protecția datelor și protecția drepturilor persoanei vizate;

- pentru a se asigura că numai persoanele autorizate au acces la datele cu caracter personal și că toate persoanele implicate în prelucrarea datelor sunt obligate să păstreze confidențialitatea cu privire la date;

- pentru sprijin reciproc în respectarea clauzelor convenite în prezentul contract, precum și a dispozițiilor legale aplicabile privind protecția datelor.

- 13.4. Fiecare parte poate angaja împuterniciți în scopul prelucrării datelor și se asigură că se încheie contractul de prelucrare a datelor necesar, valabil din punct de vedere juridic.
- 13.5. În cazul în care Hoval prelucrează date într-o țară terță (adică în afara Uniunii Europene (UE) sau a Spațiului Economic European (SEE)) sau face acest lucru în contextul utilizării serviciilor terților sau al divulgării sau transferului de date către terți, acest lucru se va face numai dacă se face pentru a ne îndeplini obligațiile (pre)contractuale, pe baza consimțământului dumneavoastră, datorită unei obligații legale sau pe baza intereselor noastre legitime. Sub rezerva unor permisiuni legale sau contractuale, prelucram sau facem să fie prelucrate datele într-o țară terță numai dacă sunt îndeplinite cerințele speciale ale art. 44 et seq. GDPR sunt respectate, adică prelucrarea este efectuată, de exemplu, pe baza unor garanții speciale, cum ar fi determinarea recunoscută oficial a unui nivel de protecție a datelor corespunzător UE (cum ar fi în ceea ce privește Elveția) sau respectarea unor obligații contractuale speciale recunoscute oficial (denumite "clauze contractuale standard").
- 13.6. Părțile notifică fără întârziere celeilalte părți dacă o autoritate de supraveghere a protecției datelor contactează cealaltă parte respectivă în legătură cu prezentul contract, cooperarea și prelucrarea datelor. 13.7.7. Părțile - pe baza unei înțelegeri comune - se coordonează reciproc înainte de a da curs oricăror solicitări emise de autoritățile competente de supraveghere a protecției datelor sau înainte de a transmite informații în legătură cu prezentul contract, cooperarea sau prelucrarea datelor către autoritățile competente de supraveghere a protecției datelor.
- 13.7. Părțile sunt răspunzătoare față de persoanele vizate în conformitate cu reglementările legale privind protecția datelor.

## 14. Confidențialitate

- 14.1. Părțile vor păstra confidențialitatea cu privire la toate informațiile care trebuie tratate confidențial și de care au luat cunoștință în cadrul relației contractuale sau vor utiliza astfel de informații în relația cu terții - în orice scop - numai cu acordul prealabil scris al celeilalte părți în fiecare caz. Informațiile care trebuie tratate ca fiind confidențiale includ informațiile desemnate în mod expres ca fiind confidențiale de către partea care furnizează informațiile, precum și informațiile a căror confidențialitate rezultă din circumstanțele divulgării. Aceasta se aplică în special tuturor datelor privind utilizatorii finali, decontărilor, prețurilor și reducerilor convenite. În caz de îndoială, circumstanțele vor fi considerate confidențiale.
- 14.2. Obligațiile prevăzute la clauza 14.1 nu se aplică acestor informații sau părți ale acestora pentru care partea care le primește dovedește că
- a.) a fost/au fost cunoscut(ă) de partea destinatară sau i-a fost în general accesibil(ă) înainte de data primirii sau a devenit(u) cunoscut(ă) de aceasta după data primirii de către o terță parte în mod legal și fără o obligație de confidențialitate;
  - b.) a fost/au fost cunoscut(ă) sau general disponibil(ă) publicului înainte de data primirii; sau
  - c.) acestea au devenit cunoscute sau disponibile publicului după data primirii, fără ca partea care primește informațiile să fie responsabilă pentru aceasta.
- 14.3. Declarațiile publice de cooperare ale părților se fac numai prin contract reciproc prealabil.
- 14.4.4. Clientul nu are dreptul de a acționa ca reprezentant sau partener comercial al Hoval. 14.4.4. Clientul nu are dreptul de a utiliza informațiile privind o cooperare

contractuală prevăzută sau existentă în scopuri de referință sau de marketing, fără acordul prealabil al Hoval.

14.4. Obligațiile prevăzute la clauza 14.1 continuă să existe pe o perioadă nedeterminată de timp după încheierea contractului și atât timp cât nu este dovedită o circumstanță excepțională în temeiul clauzei 14.2.

## **15. Dispoziții finale**

15.1. Se aplică exclusiv dreptul material român, cu excluderea contractelor internaționale (de exemplu, CISG).

15.2. Se convine că instanțele românești au competență exclusivă.

15.3. În cazul în care anumite prevederi devin inaplicabile în totalitate sau parțial, acest lucru nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi ale prezentului T&C SaaS. În locul dispoziției invalide, părțile contractante vor alege o dispoziție care se apropie cât mai mult posibil din punct de vedere economic de dispoziția invalidă. Același lucru se aplică oricăror lacune din prezentele T&C SaaS.

15.4. Modificările și completările se fac în scris; acest lucru se aplică în special modificării acestei cerințe pentru forma scrisă.

# Anexa 1 - Acordul privind nivelul serviciilor (SLA)

## 1. Obiectul regulamentului

- 1.1. Următoarele dispoziții ale prezentului acord privind nivelul serviciilor (SLA) specifică accesul la software datorat de Hoval în termeni de timp și tehnologie, sub forma unei descrieri a performanței.

## 2. Disponibilitate tehnică

- 2.1. Toate specificațiile de performanță care nu se bazează pe timp din prezentul acord privind nivelul serviciilor se referă la calitatea norului HovalSupervisor oferit clientului pentru utilizare la punctul de transfer al rețelei de date operate de Hoval. Deficiențele din zona de transmitere a datelor de la acest punct de transfer către client și/sau din zona sistemului IT al clientului în sine nu sunt luate în considerare.
- 2.2. Disponibilitatea tehnică înseamnă capacitatea clientului de a utiliza toate funcțiile principale ale software-ului. Prin urmare, perioadele de perturbări ne semnificative în timpul cărora funcțiile principale pot continua să funcționeze nu sunt luate în considerare la calcularea disponibilității.

## 3. Disponibilitate în funcție de timp

- 3.1. Disponibilitatea în funcție de timp indică procentul din perioada de timp înregistrată pentru care norul HovalSupervisor este disponibil la punctul de transfer în conformitate cu următoarele specificații:

Ziua săptămânii	Perioadă
Zi lucrătoare (de luni până vineri, fără a include sărbătorile legale) <sup>1</sup>	02:00 - 24:00 (CET) (Întreținerea programată și salvările de date sunt efectuate zilnic între 0:00 și 2:00. Funcționarea nu este posibilă în acest interval de timp).

- 3.2. Hoval nu este obligat să pună software-ul aplicației la dispoziție pentru utilizare în afara perioadelor comandate de client. Hoval va închide aplicația dacă perioada de execuție rezervată de client a expirat.

- 3.3. Disponibilitatea în funcție de timp este definită după cum urmează pentru perioadele menționate mai sus:

---

<sup>1</sup> Sărbători publice în zilele lucrătoare: Anul Nou 01.01.; Epifania 06.01.; Lunea Paștelui variază; Ziua Muncii 01.05.; Ziua Înălțării variază; Lunea Rusaliilor variază; Corpus Christi variază; Ziua Adormirii Maicii Domnului 15.08.; Ziua Națională a Austriei 26.10.; Ziua Tuturor Sfinților 01.11.; Imaculata Concepție 08.12.; Ziua de Crăciun 25.12.; Ziua de Box 26.12

Toate zilele lucrătoare	98%
-------------------------	-----

3.4. Disponibilitatea efectivă în funcție de timp este calculată pe baza unei zile lucrătoare. Instrumentele de măsurare ale furnizorului din centrul de date sunt decisive pentru dovada disponibilității.

3.5. Timpii de inactivitate care nu sunt imputabili Hoval sunt considerați timpi disponibili la calcularea disponibilităților reale. Prin urmare, aceste timpi de nefuncționare sunt inofensive și nu dau naștere la pretenții pe niciun fel de teme juridic.

Următoarele constelații reprezintă exemple ale acestor perioade de indisponibilitate neatribuibile:

- servicii de întreținere sau alte servicii convenite cu clientul în timpul cărora accesul la software-ul de aplicație nu este posibil;
- lucrări de întreținere care devin necesare în mod neașteptat, în cazul în care aceste lucrări nu au fost cauzate de o încălcare a obligațiilor Hoval de a furniza serviciile (forță majoră, în special defecțiuni hardware imprevizibile, greve, evenimente naturale etc.);
- Perioadele de nefuncționare datorate atacurilor virușilor sau hackerilor, în măsura în care Hoval a luat măsurile de protecție convenite sau, în absența unui acord, măsurile de protecție obișnuite;
- Întreruperi cauzate de specificațiile clientului, de indisponibilitatea echipamentelor clientului sau de alte întreruperi cauzate de client (de exemplu, lipsa de cooperare a clientului);
- prelungiri ale perioadelor de inactivitate cauzate de blocarea consolei sau a accesului de la distanță atribuite clientului;
- Perioade de inactivitate cauzate de specificațiile producătorilor de software ale componentelor terțe;
- Opriri pentru instalarea de patch-uri de securitate necesare în mod urgent;
- Întreruperi datorate erorilor software din aplicațiile clienților sau datorate erorilor din sistem și software legate de sistem declanșate de aplicațiile sau datele clienților; sau
- Întreruperi cauzate de terți (persoane care nu pot fi atribuite Hoval).

#### **4. Disponibilitate datorată**

4.1. Disponibilitatea tehnică și în funcție de timp a software-ului este asigurată dacă acesta poate fi accesat în perioada de timp relevantă în conformitate cu clauzele 3.3 - 3.5.

4.2. Clientul își asumă obligația de a raporta către Hoval orice deteriorare a disponibilității. Hoval se va strădui să remedieze deficiențele fără întârziere. Nu există nicio pretenție de restabilire a disponibilității software-ului în măsura în care disponibilitatea convenită este garantată.



## **5. Priorități**

5.1. În cazul în care serviciile Hoval nu corespund valorilor specificate în prezentul acord privind nivelul serviciilor, Hoval, în cazul afectării atât a disponibilității în funcție de timp, cât și a disponibilității tehnice, va restabili mai întâi disponibilitatea în funcție de timp a serviciilor, urmată de debitul de date datorat, apoi de timpul de răspuns, de întârzierea pachetelor și, în cele din urmă, de rata de pierdere a pachetelor.

## **6. Raportarea defecțiunilor, restabilirea serviciilor**

6.1. Clientul poate raporta nerespectarea disponibilității datorate ca o defecțiune. Clientul va transmite rapoarte privind defecțiunile care trebuie tratate în conformitate cu prezentul SLA numai prin intermediul liniei telefonice de urgență pentru defecțiuni care i-a fost comunicată de Hoval prin intermediul angajaților instruiți și autorizați în acest scop. Atunci când raportează defecțiunea, clientul indică persoanele care sunt disponibile pentru Hoval ca persoane de contact la client pentru această defecțiune și modul în care acestea pot fi contactate telefonic. Persoanele de contact sunt numite astfel încât Hoval să poată contacta întotdeauna și direct una dintre persoanele de contact numite pe durata întreruperii, cel puțin în timpul programului de lucru al clientului.

6.2. Nu se consideră că există o defecțiune care trebuie remediată de Hoval în cazul afectării transmiterii datelor în afara rețelei de date exploatate de Hoval, de exemplu din cauza unei defecțiuni a liniei sau a unei defecțiuni la alți furnizori sau furnizori de telecomunicații, sau a unei utilizări a capacităților sistemului furnizate contrar contractului, de exemplu din cauza unui număr excesiv de accesări de către client.

## **7. Remunerație**

7.1. Nu se va percepe nicio remunerație separată pentru furnizarea serviciilor în temeiul prezentului SLA. Cu toate acestea, în cazul în care clientul a notificat Hoval cu privire la o defecțiune și dacă, în urma unei inspecții, devine evident că defecțiunea s-a produs din cauza unei circumstanțe atribuibile clientului, Hoval poate factura clientului serviciile prestate pentru identificarea defecțiunii la tarifele orare aplicabile unor astfel de servicii în conformitate cu lista de prețuri Hoval, cu excepția cazului în care clientul nu ar fi putut recunoaște că defecțiunea s-a produs din cauza unei circumstanțe pentru care clientul este responsabil, chiar dacă ar fi exercitat diligența necesară.