

## TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE PLATFORMĂ

### PLATFORMA DE MANAGEMENT A BILETELOR DE VALOARE

#### 1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Acești TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE PLATFORMĂ (denumiți în continuare „Termeni de utilizare”) reprezintă contractul dintre PLUXEE ROMANIA S.R.L. (denumită în continuare „EMITENTA” sau „noi”) cu sediul în B-dul Dimitrie Pompei nr. 9 – 9A, Clădirea 19, Etaj 3, Sector 2, București, România, cod postal: 020335, înregistrată la Registrul Comerțului cu nr. J40/9678/1998, și având codul unic de înregistrare (CUI) 11071295 și Dvs. ca utilizator al platformei de comandă.
- 1.2. Orice persoană fizică sau juridică, reprezentant al clientului/reprezentant al afiliatului indiferent de rolul atribuit în platformă, poate accesa SERVICIILE prin intermediul platformei de management pentru biletele de valoare (denumită în continuare „PLATFORMA”), numai cu respectarea Termenilor de utilizare. Acești termeni de utilizare sunt obligatorii și executorii împotriva oricărei persoane care accesează și utilizează site-ul [www.sodexoonline.ro](http://www.sodexoonline.ro), inclusiv, fără a se limita la fiecare persoană care a creat un cont de utilizator sau a primit access pentru realizarea unei comenzi.
- 1.3. Recunoașteți și confirmați că aveți capacitatea juridică și autoritatea de a vă angaja și acceptați acești Termeni de utilizare. Recunoașteți că ați citit și sunteți de acord să respectați acești Termeni de utilizare.
- 1.4. Ne rezervăm dreptul de a revizui acești Termeni de utilizare în orice moment. Veți putea să vizualizați Termenii de utilizare revizuiți în secțiunea „Termeni și Condiții” din footer-ul PLATFORMEI. Dacă nu acceptați nicio revizuire a acestor Termeni de utilizare, puteți oricând să încetați utilizarea, caz în care veți putea să plasați comenzile utilizând serviciul de relații cu clienții, prin trimiterea unui e-mail la adresa: [info.ro@pluxeegroup.com](mailto:info.ro@pluxeegroup.com).

#### 2. DEFINIȚII

**"Afiliat"** se referă la orice persoană juridică care funcționează în baza legilor din România care își desfășoară activitatea în România și care face parte din rețeaua de afiliere a Emitentei în baza unui contract specific de afiliere pentru una sau multe categorii de bilete de valoare pe suport de hârtie sau electronic: tichete de masă, tichet cadou, vouchere de vacanță, tichete de cultură, tichete sociale de grădiniță, etc. și care accepta unul sau mai multe dintre aceste categorii de tichete/vouchere.

**"Bilete de valoare/tichete/vouchere "**: tichete de masa Pluxee Gusto, tichete cadou Pluxee Cadou tichete culturale Pluxee Cultura, vouchere de vacanță Pluxee Turist, tichete sociale de grădiniță Pluxee Social, precum și orice altă categorie de tichet/voucher permisă de lege, emise de EMITENTA în condițiile legii, începând cu data obținerii autorizației emise de Ministerul Finanțelor, care pot fi utilizate în rețeaua de afiliere a Emitentei conform legii;

**"Client"** se referă la orice angajator sau persoană juridică care acordă tichete/vouchere angajaților sau altor persoane îndreptățite prin lege să le primească și care are semnat un contract de servicii cu EMITENTA.

**"Contul"** se referă la contul creat la cererea persoanei desemnate pentru acces în contul din PLATFORMA pentru a accesa și utiliza serviciile PLATFORMEI și care conține informațiile sale de identificare: nume, prenume, e-mail (care trebuie să corespundă cu adresa de e-mail indicată în contractul de servicii) și număr de telefon.

**"HELP page"** se referă la pagina de ajutor pentru utilizarea PLATFORMEI pusă la dispoziția tuturor persoanelor care au sau nu un cont în PLATFORMA. Pagina poate fi accesată [aici](#). Pagina cuprinde informații și ghiduri despre PLATFORMA, cum poate fi ea utilizată și ce pot face utilizatorii în contul lor din PLATFORMA.

**"Legislația aplicabilă biletelor de valoare"** se referă la orice dispoziții legale aplicabile biletelor de valoare și în special Legea 165/2018 privind acordarea biletelor de valoare și HG 1045/2018 privind aprobarea normelor de aplicare a Legii 165/2018 privind acordarea biletelor de valoare, O.U.G. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță și H.G. 215/2018 privind aprobarea normelor de aplicare a O.U.G. 8/2009 privind acordarea voucherelor de vacanță, și toate legile, normele, ordinele, criteriile și/sau instrucțiunile de aplicare (inclusiv modificările care ar apărea ulterior publicării prezentilor termeni de utilizare și care sunt aplicabile domeniului biletelor de valoare).

**"Reprezentantul Afiliatului"** sau "Dvs." se referă la o persoană fizică, un angajat al unui Afiliat care a semnat un contract de servicii de afiliere cu EMITENTA și care a fost indicat în contract sau prin instrucțiunile ulterioare ca persoană delegată de Afiliat în PLATFORMA cu "rol ADMIN" sau cu "rol Afiliat".

**"Reprezentantul Clientului"** sau "Dvs." se referă la o persoană fizică, un angajat al unei societăți care a semnat un contract de servicii cu EMITENTA și care a fost indicat în contract sau prin instrucțiunile ulterioare ca persoană delegată de Client în PLATFORMA cu "rol ADMIN" sau cu "rol Client".

**"Platforma de management a biletelor de valoare – PLATFORMA"** se referă la website-ul, operat și furnizat de Emitentă, permițând clienților și Afiliaților să managerieze relația contractuală cu EMITENTA, pusă la dispoziție la adresa [www.sodexoonline.ro](http://www.sodexoonline.ro).

**"Reteaua de afiliere/Lista unități"** se referă la unitatea(-tățile) AFILIAȚIEI de comercializare a BUNURILOR și SERVICIILOR în limitele stabilite prin dispozițiile legale pentru fiecare categorie de tichet/voucher, menționate și identificate în sistemele EMITENȚIEI.

**"Servicii"** se referă la funcționalitățile și serviciile furnizate clienților și Afiliaților de către EMITENTA prin intermediul PLATFORMEI, cum ar fi, dar fără a se limita la: serviciile de emisie tichete/vouchere sau acordarea unor beneficii extra-salariale sau sociale.

**"ChatBOT Roxana"** – se referă la secțiunea de chat unde Utilizatorul găsește informații 24/7 despre PLATFORMA sau unde poate intra în legătură directă cu un agent, în intervalul orar 9:00 – 17:00, de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale.

**"Merchant Identification Number-MID"** sau „Terminal Identification Number - TID” – reprezintă codul unic, oferit de o bancă, care identifică o afacere în procesarea cardurilor bancare la plată la POS.

**"OPEN API"** - Gateway ce oferă acces terților pentru a înregistra comenzile de încărcare a cardurilor în PLATFORMA Emitentei. Dezvoltatorii își pot crea propriile aplicații, instrumente și servicii personalizate pentru a-și susține programele sau componentele programelor lor. Open API Gateway este un serviciu oferit de EMITENTA, în mod gratuit, doar pentru clienții săi și numai pentru comanda și managementul biletelor de valoare oferite de Emitentă.

**"Platforma terta"**: se referă la platforma cu care se integrează EMITENTA prin intermediul PLATFORMEI pentru a prelua comenzile de carduri și încărcarea de carduri.

**"Utilizator OPEN API"**: terta parte căreia clientul i-a delegat accesul pe răspundere proprie, în vederea utilizării OPEN API pentru comenzi. În timpul utilizării OPEN API unui utilizator îi este permis să acceseze

un cont care are atribuite mai multe societăți parte dintr-un gr'up de companii definit in PLATOFRMA, accesul utilizatorului se face doar prin utilizarea credentialelor societatii respective.

„**Utilizator**” se refera la orice persoana care acceseaza PLATFORMA in baza Credentialelor.

„**Cod client**” se refera la un codul unic, alocat intern fiecarui Afiliat.

„**Credentiale**” se refera la numele de Utilizator (identificat prin adresa de email a persoanei desemnate pentru acces in contul din PLATFORMA) si la parola setata de catre Utilizator.

„**ADMIN OPEN API**” se refera la calitatea unui utilizator care are cont in PLATFORMA de a genera, vizualiza si copia cheile de acces necesare in procesul de integrare dintre PLATFORMA si PLATFORMA-TERTA. Adminul OPEN API este unic pentru un grup de companii definit in PLATFORMA.

„**Beneficiar**” se referă la persoana fizica, avand calitatea de salariat, sau alta calitate prevazuta de lege, care poate dobandi, conform legii sau contractului, bunuri si servicii specifice in schimbul tichetelor/voucherelor pe suport de hartie sau, dupa caz, a tichetelor/vocuhereleor pe suport electronic, identificata prin nume, prenume si cod numeric personal sau alte criterii stabilite prin lege sau prin contract.

„**Card** “: suportul electronic pe care sunt încărcate biletele de valoare cum ar fi tichete de masa Pluxee Gusto®, tichete cadou Pluxee Cadou®, tichete culturale Pluxee Cultura®, vouchere de vacanță Pluxee Turist®, precum și orice altă categorie de bilet de valoare permisă de lege, pe suport electronic, emise de Emitentă în condițiile legii, începând cu data obținerii autorizației emise de Ministerul Finanțelor, care pot fi utilizate în rețeaua de afiliere a Emitentei conform legii;

„**Contractul**”- reprezinta, dupa caz, Contractul cadru de servicii de afiliere incheiat intre Afiliat si EMITENTĂ sau Contractul de servicii emiterie bilete de valoare incheiat intre Client si EMITENTĂ si toate actele subsecvente acestora;

„**Date personale**” se referă la orice informație care permite identificarea unei persoane fizice, în mod direct sau indirect, cum ar fi codul numeric personal sau unul sau mai mulți factori specifici identității unei persoane care îi sunt încredințate Emitentei de către un client și /sau Beneficiar pentru furnizarea Tichete/Vouchere și / sau furnizarea serviciilor.

„**Emitentă**” se refera la unitatea autorizata de Ministerul Finantelor Publice si care organizeaza sistemul biletelor de valoare, adica PLUXEE ROMANIA SRL

„**Puncte de lucru**”– se refera la adresele Clientilor.

„**Rol ADMIN**” se refera la calitatea oferita unui utilizator care are cont in PLATFORMA de a plasa comenzi, de a edita adresele de livrare, punctele de lucru, persoanele de contact si de a adauga/inactiva MID.

„**Rol CLIENT**” se refera la calitatea unui utilizator care are cont in PLATFORMA doar de a plasa comenzi.

„**Rol AFILIAT**” se refera la calitatea unui utilizator care are cont in PLATFORMA doar de vizualizare a tuturor sectiunilor din PLATFORMA.

**Calitatea “FARA CONT”** se alocă persoanelor de contact care nu au cont in PLATFORMA, fiind responsabile cu receptia coletelor sau avand o alta functie/relatie cu EMITENTA.

### 3. CONDIȚII DE ACCES

- 3.1. Pentru utilizarea PLATFORMEI și a serviciilor trebuie să aveți acces și să monitorizați: o adresă de e-mail, toate echipamentele, hardware și software, inclusiv, și o conexiune la Internet pentru accesarea Internet necesară. De asemenea, echipamentul și accesul la Internet, precum și toate taxele de acces și de conectivitate suportate pentru utilizarea acestora, reprezintă exclusiv responsabilitatea Dvs.

EMITENTA nu poate fi trasă la răspundere pentru nicio indisponibilitate sau funcționare defectuoasă a PLATFORMEI, sau a serviciilor care pot fi atribuite inadecvării sau disfuncționalității echipamentului și conexiunii la Internet.

- 3.2. Accesul și utilizarea PLATFORMEI depind de rețelele de servicii de comunicații electronice. Nu operăm astfel de rețele și nu avem control asupra operațiunilor lor. Nu vom fi răspunzători față de Dvs. pentru nicio situație care intrerupe, împiedica sau afectează în alt mod funcționarea oricărui serviciu oferit de PLATFORMĂ, cum ar fi indisponibilitatea serviciului Dvs. de comunicații și interent, wireless, întâzieri în rețea, limitări privind acoperirea wireless, întreruperi ale sistemului sau intreruperea unei conexiuni fără fir.
- 3.3. Utilizarea PLATFORMEI implică transmiterea electronică a informațiilor personale prin conexiuni terțe. Deoarece nu operăm și nu controlăm aceste conexiuni, nu putem garanta confidențialitatea sau securitatea acestor transmisii de date. În plus, dispozitivul Dvs. acceptat este în general preconfigurat de furnizorul Dvs. de servicii de comunicații electronice. Consultați furnizorul dispozitivului Dvs. și furnizorul Dvs. de servicii de comunicații electronice pentru informații despre practicile de confidențialitate și securitate.

## **4. CREAREA SI UTILIZAREA CONTULUI**

- 4.1. Atunci când accesați e-mailul primit din partea EMITENTEI în vederea creării și accesării contului, va trebui să vă setați o parolă în vederea finalizării activării contului.

Această parolă este personală pentru Dvs. și aveți obligația să o păstrați confidențială. Nu o dezvăluiți, nu o transferați sau nu o puneți la dispoziția niciunei alte persoane. Prin excepție contul poate fi accesat și de terțe parti, dacă Dvs. delegați accesul unui utilizator și, în acest context, sunteți responsabil pentru securizarea transmișii credențialelor, cât și respectarea prevederilor legale privind protecția datelor cu caracter personal. Orice acces în PLATFORMA sau prin integrarea cu PLATFORMA pe baza acestor credentiale va fi considerat a fi fost efectuat de Dvs. sau în numele Dvs. Este responsabilitatea Dvs. să vă asigurați că parola nu este folosită de către terțe părți neautorizate. Dacă știți că parola Dvs. este sau a fost compromisă, aveți obligația să schimbați parola imediat și să faceți informarea către Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal atunci când accesul a dus la dezvaluirea unor date cu caracter personal, cât și informarea către EMITENTA, pentru diminuarea posibilelor riscuri. Dvs. veți rămâne în întregime responsabil pentru utilizarea contului. La primirea notificării Dvs., EMITENTA va acționa cu promptitudine pentru a nu mai permite utilizarea serviciilor prin identificatorii Dvs. și vă va cere să vă schimbați parola.

- 4.2. Trebuie să vă asigurați că toate informațiile pe care le furnizați către EMITENTA sunt corecte, complete și actualizate cu exactitate, dacă există o schimbare în detaliile Dvs. de înregistrare și alte informații pe care ni le furnizați. Vă angajați să nu vă înregistrați sub o identitate falsă și să nu manipulați Credențialele pentru a ascunde originea reală a informațiilor pe care le-ați furnizat. Sunteți singura persoană responsabilă pentru asigurarea calității datelor cu caracter personal, asigurarea păstrării limitate a datelor cu caracter personal, asigurarea minimizării datelor cu caracter personal, autenticitatea datelor și a informațiilor Dvs. personale, cât și pentru informarea beneficiarilor de bilete de valoare/ tichete/ vouchere cu privire la stocarea datelor în PLATFORMA.
- 4.3. EMITENTA își rezervă dreptul de a împiedica accesul la PLATFORMA de drept, fără nicio compensație pentru Dvs. și fără formalități juridice, în cazul în care:
  - Credențialele Dvs. sunt utilizate de o altă persoană decât Dvs. sau o terță persoană delegată de Dvs.;
  - Credențialele Dvs. sunt utilizate simultan de mai multe persoane;
  - nu respectați sau încălcați acești Termeni de utilizare;
  - Utilizați contul cu rea-credință și/sau pentru alte scopuri decât cele pentru care ati primit acces în PLATFORMĂ.

- 4.4. Dreptul de acces la PLATFORMĂ acordat în conformitate cu acești Termeni de utilizare este parțial, personal sau prin delegare expresă, neexclusiv.

## 5. DISPONIBILITATE

- 5.1. EMITENTA va depune toate eforturile comerciale rezonabile pentru a păstra PLATFORMA disponibilă 24 de ore din 24, dar nu garantează că PLATFORMA va fi întotdeauna disponibilă sau va funcționa neîntrerupt. Accesul în PLATFORMA poate fi suspendat temporar fără notificare, în caz de defecțiuni tehnice, intervenții de întreținere și evenimente de forță majoră. Sunteți de acord cu utilizarea PLATFORMEI doar pentru scopul stabilit în Termenii de utilizare și numai în măsura permisă de lege. În plus, declarați că utilizarea Open API, se face din proprie inițiativă cu respectarea tuturor specificațiilor tehnice și legale și înțelegeți că EMITENTA nu garantează că utilizarea serviciilor va fi neîntreruptă sau fără erori și sunteți de acord că la anumite intervale de timp serviciul poate fi suspendat pentru perioade nedefinite de timp, fără ca această suspendare să atragă răspunderea EMITENTEI.
- 5.2. Pentru informații personale sau confidențiale trimise către sau de la noi prin intermediul internetului spre/de la dispozitivul Dvs., ne rezervăm dreptul de a limita aceste conexiuni la „sesiuni sigure” care au fost stabilite folosind standarde de securitate pe care le selectăm.

## 6. CONȚINUT

- 6.1. EMITENTA depune toate eforturile rezonabile pentru a publica informații exacte și actualizate în PLATFORMĂ, dar nu garantează că aceste informații sunt exacte, complete, fără erori sau omisiuni. Aceste informații sunt furnizate "ca atare" și, în măsura permisă de lege, fără garanție, condiții sau reprezentări de orice fel, exprese sau implicite, inclusiv, dar fără a se limita la, adecvarea acestor informații pentru un anumit scop.
- 6.2. EMITENTA își rezervă dreptul de a modifica în orice moment conținutul, sub rezerva unei notificări rezonabile.

## 7. DESCRIEREA SERVICIILOR

- 7.1 Prin utilizarea PLATFORMEI aveți acces la următoarele:
- 7.1.1. Vizualizarea datelor companiei: nume companie, adrese de livrare, cod fiscal, număr de înregistrare etc;
  - 7.1.2. Managementul persoanelor cu acces în PLATFORMA și atribuirea de roluri în PLATFORMA;
  - 7.1.3. Plasare de comenzi carduri: comenzi pentru emitere de tichete/vouchere pe suport electronic și emitere carduri, comenzi încărcare carduri, comenzi pentru reemiterea de PIN-uri etc;
  - 7.1.4. Plasare de comenzi hârtie: comenzi pentru emitere de bilete de valoare pe suport hârtie și managementul lor (comenzi, restituire, decontare etc.);
  - 7.1.5. Administrare date cu caracter personal ale angajaților;
  - 7.1.6. Administrarea adreselor aferente punctelor de lucru ale afiliaților/clienților: înserarea de adrese noi, editarea adreselor existente, ștergerea de adrese, alocarea de persoane responsabile la nivel de adresa, alocare de produs aferent adresei;
  - 7.1.7. Administrarea listei unităților aferente afiliaților: înserarea de adrese noi, editarea adreselor existente, ștergerea de adrese, plasarea/mutarea manuală a PIN-ului, adresa aferentă Google maps, administrarea MID/TID aferent POS-urilor bancare din locațiile afiliaților prin care se desfășoară plățile electronice cu cardurile : inserare MID nou, inactivare MID existent;
  - 7.1.8. Accesare facturi: descarcare factură proformă și descarcare factură electronică;
  - 7.1.9. Plata facturilor de către comercianți cu link direct din PLATFORMĂ;
  - 7.1.10 Solicitari situații analitice;

- 7.1.11. Urmărirea livrării comenzii (AWB);
  - 7.1.12. Chat: comunicarea cu un specialist în relația cu clienții/afiliații;
  - 7.1.13. Descărcare formulare;
  - 7.1.14. Comanda stickere;
  - 7.1.15. Solicitări diverse (formulare, achiziționare servicii noi);
  - 7.1.16. Înscrierea la workshop-uri și campanii;
  - 7.1.17. Solicitarea unei oferte;
  - 7.1.18. Solicitare copie contract;
  - 7.1.19. Vizualizare status solicitări;
  - 7.1.20. OPEN API.
- 7.2. Fiecare reprezentant al clientului/afiliatului are acces la toate sau la o parte dintre funcționalitățile PLATFORMEI, în funcție de rolul său și de crearea unui Cont.
- 7.3. EMITENTA își rezervă dreptul de a modifica, îmbunătăți sau elimina de pe PLATFORMĂ orice serviciu, funcționalități și prezentarea acestora. Disponibilitatea fiecărei funcționalități poate depinde de rolul sau și de tipul contului. În consecință, EMITENTA nu reprezintă și garantează că toate funcționalitățile și serviciile vor fi disponibile fiecărui reprezentant.

Clienții/Afiliații sunt informați și sunt de acord în mod expres că EMITENTA poate schimba din când în când caracteristicile PLATFORMEI în conformitate cu acești Termeni de utilizare. PLATFORMA este destinată exclusiv uzului comercial.

## 8. COMENZILE

### 8.1. Suport hartie

8.1.1. Pentru comenzile de bilete de valoare/tichete pe suport de hartie reprezentanții clienților au obligația de a completa macheta de comandă care va fi descărcată din PLATFORMĂ. Pentru fiecare punct de lucru se va încărca un fișier separat pentru comenzile de bilete de valoare/tichete pe suport de hartie.

8.1.2. Responsabilitatea completării corecte a fișierului aparține Clientilor. Numele și prenumele angajaților pentru care se comanda bilete de valoare vor fi scrise fără diacritice. Tichetele pe suport de hartie vor fi livrate în termenul prevăzut în Contract. Având în vedere termenele scurte de execuție, momentul confirmării comenzii reprezintă confirmarea că procesul de comandă este finalizat și comanda este angajantă pentru client. Anularea comenzilor nu se poate realiza din PLATFORMĂ. Tichetele pe suport de hartie vor fi livrate după identificarea plății în sistemele Emitentei. Nu sunt acceptate ordine de plată ca dovadă a efectuării plății. EMITENTA identifică automat plata în sistemele sale în conformitate cu cadrul legal aplicabil. EMITENTA nu va putea fi trasă la răspundere pentru plățile întârziate de verificările pe care le realizează unitățile bancare, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Textul care poate fi tipărit pe suportul de hârtie are următoarele limitări tehnice:

(i) În cazul în care ați ales extraserviciul "Text" – textul care poate fi scris pe tichet nu poate depăși 31 de caractere și poate fi tipărit doar alb negru, fără diacritice.

(ii) În zona alocată pe tichet numelui companiei - textul nu poate depăși 60 de caractere și poate fi tipărit doar alb negru, fără diacritice.

(iii) În zona alocată numelui angajatului textul nu poate depăși 28 de caractere și poate fi tipărit doar alb negru, fără diacritice.

În cazul în care ați ales extra-serviciul "logo" acesta trebuie să aibă următoarele specificații tehnice: format vectorial (cdr, ai, eps, svg, pdf vector), logo-ul se printează (apare pe tichet) la negru 100%.

## 8.2. Suport electronic

- 8.2.1. Pentru comenzile de bilete de valoare/tichete/vouchere pe suporturi electronice și pentru comenzile de încărcare a cardurilor, Clienții au obligația de a completa machetele de comandă aferente din PLATFORMĂ. Pentru fiecare punct de lucru se va încarca un fisier separat pentru comenzile de suporturi electronice. Responsabilitatea completării corecte a fișierului aparține clientului. Numele și prenumele angajaților pentru care se comandă de bilete de valoare/tichete/vouchere vor fi scrise fără diacritice și alte caractere speciale.
- 8.2.2. Având în vedere termenele scurte de execuție, momentul confirmării comenzii reprezintă confirmarea că aceasta este finală și aceasta este angajantă pentru client. EMITENTA nu va putea fi trasă la răspundere pentru plățile întârziate de verificările pe care le realizează unitățile bancare, în conformitate cu legislația aplicabilă.
- 8.2.3. Clientul este responsabil pentru actualizarea listelor cu beneficiarii biletelor de valoare. În cazul în care un angajat părăsește compania Clientului sau Clientul nu mai dorește să acorde bilete de valoare pentru acest angajat, atunci Clientul este responsabil pentru închiderea cardului acestui angajat.
- 8.2.4. Clientul este responsabil pentru completarea completă și corectă a datelor de contact ale beneficiarilor (adresa de email și numărul de telefon) în vederea transmiterii de către EMITENTA, pe email și/sau prin SMS, a comunicărilor privind încărcarea cardurilor și/sau a comunicărilor privind tranzacțiile efectuate și soldul existent.
- 8.2.5. Clientul va obține acordul beneficiarilor și îi va informa cu privire la comunicarea datelor către EMITENTĂ în vederea informării prin sms/email, după caz, a acestora cu privire la încărcarea cardurilor și/sau înștiințările cu privire la tranzacțiile efectuate cu cardul.

## 9. LIVRAREA/INCARCARE

9.1 Livrarea tichetelor pe suport de hârtie, respectiv, după caz, livrarea suporturilor electronice ale biletelor de valoare/tichetelor/voucherelor pe suport electronic și transferul către beneficiari al valorii nominale a biletelor de valoare/tichetelor/voucherelor pe suport electronic vor fi realizate la termenele și în condițiile stabilite în contractul de emisie bilete de valoare. Livrarea tichetelor pe suport de hartie și livrarea suporturilor electronice (cardurilor) nu va fi realizată înainte de plata integrală a facturilor proforma corespunzătoare, transmise de Emitentă pentru comandă respectivă. Plata sumelor evidențiate în facturile proforma transmise de Emitentă se va realiza prin virament bancar. În cazul în care aceste termene nu sunt stipulate în contract, se vor aplica Condițiile generale de livrare menționate în Termenii de utilizare.

Livrarea se va face la adresa/adresele din cont, înregistrate în PLATFORMĂ. Clientul are obligația să verifice corectitudinea adresei de livrare.

9.2 Condiții generale livrare:

- 9.2.1. Termen livrare plicuri ce conțin codurile PIN aferente cardurilor: 5 zile lucrătoare de la confirmarea plății facturii pro formă.
- 9.2.2. Termen livrare carduri : 7 zile lucrătoare de la confirmarea plății facturii pro formă.

## 10. PLĂȚI

- 10.1. Pentru a vă asigura că serviciile vor fi prestate în cel mai scurt timp, trebuie să vă asigurați că:
  - 10.1.1. Plățiți exact suma indicată în factura (daca plățiți alta sumă, livrarea tichetelor/voucherelor și/sau încărcarea cardurilor va fi realizată de la momentul completării sumei exacte);
  - 10.1.2. Platiți în contul menționat pe factură;
  - 10.1.3. Platiți din contul bancar declarat în contract sau ulterior. În cazul în care plata se face din alt cont bancar, alocarea plății se face manual și este reconfirmată pentru a respecta regulile de raportare din domeniul biletelor de valoare, livrarea tichetelor/voucherelor și/sau încărcarea cardurilor fiind realizată de la momentul confirmării și alocării plății contului pentru care ați realizat plata);

- 10.1.4. Efectuați plata până în ora 12:00, pentru a permite identificarea acestora în cursul aceleiași zile;
- 10.1.5. Preluați numărul facturii în detalii de plată "Plata conform facturii nr. \_\_\_\_ din data \_/ \_/\_\_\_". Lipsa acestor detalii poate duce la întârzierea livrării tichetelor/voucherelor și/sau încărcării cardurilor până la momentul identificării corecte a plății;
- 10.1.6. Livrarea tichetelor/voucherelor și/sau încărcarea cardurilor se va efectua în termenul contractual calculat de la identificarea plății în sistem în conformitate cu regulile de securitate aplicabile domeniului biletelor de valoare. Dacă în contract nu este specificat termenul de livrare, încărcarea acestora va realiza după cum urmează:

**A. Pentru tichetele pe suport de hartie:**

Termenul de livrare este de 2 (două) zile lucrătoare de la identificarea plății în sistemele EMITENTEI.

**B. Pentru tichetele pe suport electronic (card):**

B1. Termen livrare plicuri ce conțin codurile PIN aferente cardurilor: 5 zile lucrătoare de la comanda

B2. Termen livrare carduri: 7 zile lucrătoare de la comanda

B3. Termen transfer al sumelor pe carduri: 1 zi lucrătoare de la încasarea banilor în contul Emitentei (sub condiția intrării banilor în cont până la ora 12:00)

## 11. OPEN API

### 11.1. DESCRIERE:

Soluția oferă posibilitatea clienților să își dezvolte prin integrare cu PLATFORMA propriile aplicații, instrumente și servicii personalizate care să ofere acces în platforma Emitentei în vederea înregistrării, verificării statusului comenzilor de încărcare carduri sau anularii acestora, cât și emiterii de carduri noi sau închiderea celor vechi. Open API Gateway este un set de servicii web REST implementate folosind principiile HTTP. Este o colecție de resurse, cu următoarele aspecte:

- A. Tipul de suport Internet al datelor acceptate de API este JSON.
- B. API suportă doar metoda HTTP POST.
- C. API-ul este condus de hipertext.

### 11.2. ACCES:

- 11.2.1. Clientul accesează credențialele de conexiune ("consumerKey") între platforma Emitentei și platforma terță. Accesul în PLATFORMĂ în vederea preluării credențialelor necesare cu scopul integrării dintre platforma Emitentei și o altă platformă terță pentru realizarea comenzilor de încărcare carduri se face doar de către persoana din partea clientului cu rol de "ADMIN OPEN API". Acesta persoana este pe deplin responsabilă pentru accesarea informațiilor de conectare dacă acestea sunt comunicate în vederea integrării cu o altă platformă.
- 11.2.2. Contul Dvs. poate fi accesat de o terță parte în cazul în care delegați accesarea, prin utilizarea Open API-ului pus la dispoziție de Emitentă. Accesul se poate realiza doar în baza tokenului JWT care este unic și are o valabilitate specifică conform detaliilor tehnice ale Open API. Dacă comanda Dvs este realizată prin intermediul unui terț, responsabilitatea cu privire la comanda plasată de către terț, este în sarcina Dvs.

### 11.3. PUNEREA LA DISPOZIȚIE A OPEN API CATRE TERTE PARTI

- 11.3.1. OPEN API este oferit de către EMITENTA Clientilor săi, companii care utilizează serviciile oferite de EMITENTĂ. Clienții trebuie să respecte condițiile minime pentru utilizarea Open API:
  - A. Descărcarea Open API keys se realizează doar de către ADMIN OPEN API,



- B. Oferirea lor catre terțe se face doar pe raspunderea Clientului, respectiv a persoanei cu rol de ADMIN OPEN API.

#### **11.4. LIMITARE RĂSPUNDERE EMITENTĂ PENTRU UTILIZARE OPEN API:**

- 11.4.1. Pentru utilizarea Open API de către Dvs. în calitate de client sau de un reprezentant al Dvs., EMITENTA exclude, în limita permisă de lege, orice raspundere contractuală sau delictuală față de utilizatori sau alte persoane, pentru prejudicii cum ar fi dar fără a ne limita la prejudicii cauzate de performanța OPEN API, prejudicii morale sau patrimoniale, directe sau indirecte, fie ca sunt effective la momentul producerii lor sau ca provin din beneficii nerealizate, nascute din utilizarea sau lipsa posibilității de utilizare de către Dvs. a OPEN API. OPEN API este furnizat "ca disponibil" și "asa cum este" fără nicio garanție de niciun fel fie expresă, fie implicită, inclusiv, dar nelimitandu-se la, orice garanții de vandabilitate, asociere cu un scop particular, acuratețe si non-incalcare. EMITENTA nu garantează acuratețea, gradul de completitudine, actualitatea sau corectarea erorilor OPEN API. De asemenea, nu vom raspunde pentru niciun prejudiciu creat din cauza unui virus, atac de tip denial-of-services sau distributed denial-of-services, precum nici din cauza unui alt tip de material tehnologic ce ar infecta calculatorul dumneavoastră, sistemul dumneavoastră IT, datelor dumneavoastră ca urmare a utilizării OPEN API-ului.
- 11.4.2. EMITENTA nu raspunde pentru actiunile Dvs. sau ale unor terți cu privire la utilizarea OPEN API și nu garantează că OPEN API corespunde tuturor cerintelor Dvs. Aveți obligația să vă asigurați în momentul utilizării că respectați Termenii de utilizare și înțelegeți că OPEN API este pus la dispozitie clienților pentru fi utilizat doar pentru platforma EMITENTEI, pentru comanda și managementul comenzilor.

#### **11.5. RASPUNDEREA UTILIZATORILOR OPEN API**

- 11.5.1. Sunteți raspunzator pentru respectarea obligațiilor ce vă revin în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor în legatură cu efectuarea prelucrarilor de date ce se afla în sarcina Dvs., astfel încât să nu expuneți EMITENTA la nicio încălcare a Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția datelor cu caracter personal.
- 11.5.2. Înțelegeți și acceptați că sunteți răspunzator pentru accesul în platformă și pentru orice integrare prin Open API cu o platformă terță care sa faciliteze comenzile de încărcare carduri. Dacă alegeți sau primiți un cod de identificare a utilizatorului, o parolă sau orice altă informație ce ține de procedurile de securitate ale PLATFORMEI sau OPEN API, trebuie sa considerați orice astfel de informație ca fiind strict confidentiala și nu trebuie sa o furnizati niciunei terțe personane în afara persoanei (fizice sau juridice) responsabile cu comanda de încărcare carduri. Avem dreptul de a întrerupe utilizarea oricărui cod de utilizator sau oricarei parole, generată sau regenerata, în orice moment, dacă, în opinia noastră, nu ați respectat dispozițiile din Termenii de utilizare.

In cazul in care cunoașteți sau suspectați ca oricine în afară de Dvs. vă cunoaște codul de utilizator sau parola, vă rugăm să ne anunțați în cel mai scurt timp prin email la [info.ro@pluxeegroup.com](mailto:info.ro@pluxeegroup.com).

- 11.5.3. EMITENTA în baza identificării datelor clientului (ID-ul companiei Emitente; Numele companiei; Codul fiscal al companiei; Numărul de înregistrare comercială al companiei) și a identificării datelor produsului (Codul produsului Emitentei și Numele produsului) prin integrare, permite vizualizarea în de către Platforma Terță a urmatoarelor categorii de informații: denumirea compeniei client, adresele de livrare împreună cu persoana de contact din partea clientului asociată adreselor și produsul. Va asumați raspunderea pentru integrarea prin Open API si accesul la infomațiile detaliate mai sus și va obligați să asigurați stocarea parolei și a contului de accesare prin Open API, în mod sigur.

## 11.6. MASURI DE SECURITATE SI CONFIDENTIALITATE OPEN API

### 11.6.1. Termeni generali:

11.6.1.1. Sunt considerate confidentiale toate informațiile și/sau datele, inclusiv și nelimitativ: date tehnice sau cunoștințe (know-how), informații despre dezvoltare, produse, software, servicii, invenții, procese, beneficiari, proceduri ale EMITENTEI, divulgate direct sau indirect, în orice forma:

- A. Indiferent dacă a fost marcată ca fiind confidențială;
- B. Indiferent dacă caracterul confidențial al acesteia a fost anunțat de către Emitentă sau
- C. Indiferent de natura acesteia și indiferent dacă, prin natura ei, poate fi considerată în mod rezonabil ca fiind confidențială în anumite circumstanțe sau nu (colectiv, „Informațiile Confidențiale”).
- D. Pe toată durata integrării cu Open API, Clientul și/sau orice reprezentant al acestuia ia și pune în aplicare cel puțin măsurile tehnice și organizatorice adecvate de securitate și confidențialitate, astfel cum sunt descrise mai jos „Descrierea măsurilor tehnice și organizatorice de securitate” și „Descrierea măsurilor de confidențialitate” pentru a asigura securitatea și confidențialitatea datelor cu caracter personal și a datelor cu caracter comercial. Clientul și/sau reprezentantul acestuia va actualiza periodic aceste măsuri, pentru a asigura un nivel de securitate adecvat riscului legat de prelucrarea datelor cu caracter personal și pentru a proteja informațiile cu caracter comercial accesibile acestuia prin integrarea cu Open API.

### 11.6.2. Descrierea măsurilor de securitate:

11.6.2.1. Măsuri de asigurare a confidențialității, a integrității, a disponibilității și a rezilienței continue ale sistemelor și serviciilor de prelucrare;

11.6.2.2. Măsuri care să asigure filtrarea a traficului din/către Internet (firewall) și o segregare a rețelei de calculatoare;

11.6.2.3. Existența unui sistem de detecție și blocare a unor atacuri în timp real (IDS/IPS), iar accesul la internet este controlat pentru a bloca site-uri periculoase;

11.6.2.4. Antivirus și Antimalware instalat pe toate dispozitivele și serverele din rețeaua proprie;

11.6.2.5. Un proces de patch management și update/zi servere, calculatoare și echipamentele de rețea (router, firewall, switch);

11.6.2.6. Proces de scanare de vulnerabilități care să includă toate serverele, laptopurile/calculatoarele și echipamentele de rețea, iar vulnerabilitățile identificate să fie rezolvate în funcție de criticalitatea acestora (conform CVSS 3.1), astfel: vulnerabilitățile de tip “zero-day” în maximum 7 zile, vulnerabilitățile critice în maximum 30 de zile, vulnerabilitățile high în maximum 45 de zile, iar restul în maximum 60 de zile;

11.6.2.7. Program anual de testare și auditare tip pentest pentru infrastructură;

11.6.2.8. Existența unui proces de incident management;

11.6.2.9. Existența unui proces de backup și restore, testat anual;

11.6.2.10. Existența unui proces de proces de asset management;

### 11.6.3. Descrierea măsurilor tehnice care asigură confidențialitatea:

11.6.3.1. Măsuri care să asigure faptul că accesul la datele cu caracter personal se face doar de către persoane autorizate pe principiul “need to know” și “least privilege”. Monitorizarea accesului și revizuirea persoanelor care au acces la datele clientului se face cel puțin o dată la 6 luni sau ori de câte ori este nevoie;

11.6.3.2. Măsuri privind pastrarea log-urilor necesare și de autentificare în cazul unui incident de securitate, log-uri care conduc la identificarea cauzei apariției incidentului;

11.6.3.3. Măsuri pentru blocarea dispozitivelor USB pentru a preveni extragerea oricărui date confidențiale;

## 11.7. DREPTURI PROPRIETATE INTELECTUALA OPEN API

11.7.1. Suntem deținătorii drepturilor de proprietate intelectuală cu privire la OPEN API și cu privire la documentația tehnică aferentă, aceste drepturi fiind protejate de legislația națională și internațională în vigoare. Nu aveți dreptul de a vinde sau de comercializa OPEN API-ul oferit de EMITENTĂ sau documentația tehnică aferentă sau orice alte informații puse la dispoziție de noi în scopul utilizării de către Dvs. în calitate de client a dezvoltării, orice situație de excepție se va confirma în scris de EMITENTĂ.

- 11.7.2. Acești termeni de utilizare nu vor constitui, crea, da efect juridic sau implica niciun fel de transfer de drepturi de proprietate intelectuală sau industrială. Utilizarea OPEN API se va face în conformitate cu legislația privind proprietatea intelectuală (Legea nr. 8/1996). Statutul EMITENTEI de autor al conținutului specificațiilor tehnice OPEN API trebuie întotdeauna recunoscut. Clientul nu va utiliza nicio parte din conținutul OPEN API pentru alte scopuri decât cele pentru care OPEN API i-a fost pus la dispoziție și nu va modifica, distribui, copia, transfera, afișa, reproduce, publica, licența OPEN API-ul, crea opere derivate, vinde sau revinde orice informații, software, produse sau servicii obținute din utilizarea OPEN API, cu excepția situației în care aveți confirmarea noastră expresă, scrisă și specială.
- 11.7.3. De asemenea ne rezervăm toate drepturile de a acționa căile legale pe care le avem la dispoziție în cazul oricărei încălcări a prezenților Termeni de utilizare.

## 12. ADMINISTRAREA ȘI UTILIZAREA TICHETELOR ȘI VOUCHERELOR

### 12.1. Informații generale:

Suportul electronic are tehnologie contactless și este emis în parteneriat cu MasterCard. La utilizarea voucherelor/tichetelor electronice nu se impune cheltuirea unei sume minime. Totodată, suportul electronic nu permite retragerea de numerar de la bancomate. Codurile PIN necesare utilizării suporturilor electronice se obțin de către utilizatori prin accesarea aplicației mobile Pluxee sau a platformei dedicate <https://app.sodexo.ro/mysodexo>; ca excepție, Clientul poate solicita, la momentul comandării suporturilor de plastic, codurile PIN în format tipărit, pentru acei utilizatori care nu doresc să acceseze aplicația. Toate locațiile în care plata cu tichete/vouchere electronice emise de EMITENTA este acceptată trebuie să aibă afișate la vedere stickerul /autocolantul EMITENTEI. Suportul electronic trebuie menținut în condiții bune, protejat de intemperii sau contactul cu materiale dure. În cazul deteriorării cardului, acesta trebuie înlocuit cu altul nou. Decizia de înlocuire a suportului electronic deteriorat aparține Clientului.

### 12.2. Modul în care BENEFICIARII pot consulta soldul disponibil la un moment dat pe suportul electronic:

La fiecare alocare a unei sume pe suportul electronic: (i) utilizatorul primește e-mail și/sau sms la adresa de e-mail/ numărul de telefon mobil indicate de către Client sau completate de utilizator în contul său din platforma dedicată (<https://app.sodexo.ro/mysodexo> și în aplicația mobilă Pluxee); (ii) prin e-mail/sms se comunică valoarea alocată și suma totală disponibilă. Soldul disponibil la un moment dat pe suportul electronic Pluxee poate fi verificat în aplicația mobilă Pluxee, în [Portal](#) sau apelând 021 207 27 27 (disponibil non-stop, tarif normal).

### 12.3. Procedura de înlocuire/blocare a cardurilor:

În caz de furt sau pierdere a suportului electronic, acesta poate fi blocat temporar de către utilizator din contul său Pluxee (aplicație sau portal) sau apelând 021 207 27 27 (disponibil non-stop, tarif normal). Utilizatorul poate realiza deblocarea suportului electronic prin aceleași metode ca și în cazul blocării temporare. Suportul electronic poate fi blocat temporar/deblocat/blocat definitiv de către Client, prin apel la numărul: 021 204 46 46. Decizia de înlocuire a suportului electronic pierdut sau furat aparține Clientului. Schimbarea PIN-ului de către utilizator se realizează apelând 021 207 27 27 (disponibil non-stop, tarif normal). Înlocuirea PIN-ului se poate face doar de către Client, care solicită acest lucru EMITENTEI.

## 13. CERERILE DE RAMBURSARE/DECONTARE PENTRU TICHETELE PE SUPT DE HARTIE

- 13.1. Tichetele pe suport de hartie pot fi trimise spre decontare de către afiliați doar urmând procedura din PLATFORMĂ. Reprezentantul afiliatului va completa online *borderoul de returnare* aferent fiecărei

categorii de tichet care va fi trimis spre decontare. Reprezentantul afiliatului va printa *borderoul*, il va semna și stampila și îl va trimite către EMITENTĂ împreună cu tichetele care se trimit spre decontare.

Tichetele pe suport de hârtie împreună cu borderoul de returnare se pot restitui EMITENTEI de către Afiliat, cu confirmare de primire: (i) direct sau (ii) prin poștă/curier la punctele de colectare ale EMITENTEI. Dacă sunt trimise prin poștă sau curier, Afiliatul are obligația de a declara valoarea acestora, astfel încât să fie asigurate pe durata trimiterii. Până în momentul confirmării primirii, Afiliatul suportă toate riscurile cu privire la tichetele trimise. Primirea tichetelor pe suport de hartie de către EMITENTĂ se face sub rezerva verificării acestora. Confirmarea primirii (restituirea) nu reprezintă și confirmarea decontării.

### **13.2. Se consideră nedecontabile tichetele pe suport de hârtie care:**

(i) nu sunt însoțite de borderoul tip de returnare, furnizat de EMITENTĂ; (ii) nu ajung la punctele de colectare ale EMITENTEI menționate în CONTRACT în termenul de 30 zile de la expirarea valabilității acestora; (iii) sunt ilizibile pentru aparatele EMITENTEI; (iv) sunt prinse cu orice elemente metalice; (v) sunt rupte sau prezintă elemente de falsificare/ fraudare sau cu privire la care există indicii de utilizare frauduloasă; (vi) sunt utilizate/ acceptate la plată.

**13.3.** AFILIATUL poate face o reclamație referitoare la numărul sau valoarea tichetelor pe suport de hartie decontate de EMITENTĂ în termen de maximum 7 (șapte) zile lucrătoare de la data decontării acestora de către EMITENTĂ. În absența unei astfel de reclamații în termenul anterior menționat, decontarea se considerată a fi efectuată în mod corespunzător de către EMITENTĂ și tichetele primite vor fi distruse.

**13.4.** Tichetele pe suport de hartie expirate de mai mult de 30 zile care sunt trimise spre decontare EMITENTEI vor fi distruse și afiliatul va primi dovada distrugerii acestora conținând numărul, seria și valoarea tichetelor distruse.

### **13.5. Utilizarea tichetelor/voucherelor**

EMITENTA emite/distribuie tichete de masa *Pluxee Gusto*, tichete cadou *Pluxee Cadou*, tichete culturale *Pluxee Cultura*, vouchere de vacanță *Pluxee Turist* pe suport electronic și tichete sociale de gradinita *Pluxee Social* pe suport de hartie, în conformitate cu legislația aplicabilă biletelor de valoare și cu autorizațiile emise de Ministerul Finanțelor cât și tichete sociale *Pluxee Viva* pe suport hârtie.

## **14. OBLIGAȚIILE CLIENȚILOR**

### **14.1. Schimbarea reprezentantului**

Cientul are obligația de a notifica EMITENTA despre schimbarea persoanei numita ca reprezentant al acestuia în relația cu noi și care este împuternicită să utilizeze PLATFORMA. În lipsa acestei notificări, toate operațiunile realizate de persoana numită ca reprezentant sunt angajante pentru Client.

### **14.2. Actualizarea informațiilor cu privire la companie**

Cientul este obligat să actualizeze informațiile cu privire la orice schimbare referitoare la datele sale de identificare ale companiei (în special în privința adresei/ e-mail-ului și a numerelor de contact). Totodată, clientul are obligația să utilizeze PLATFORMA doar pentru scopurile pentru care acesta este pusă la dispoziție de EMITENTĂ. Utilizarea PLATFORMEI în alte scopuri poate avea ca efect restricționarea imediată a accesului.

### **14.3. Informarea propriilor angajați cu privire la acordarea biletelor de valoare**

Pentru tichetele/voucherele acordate angajaților, Clienții, au obligația să informeze beneficiarii prin orice mijloc cu privire la decizia de acordare a biletelor de valoare, înainte de emiterea acestora și încărcării sumelor pe carduri. EMITENTA nu are nicio responsabilitate în legătura cu aceasta obligație de informare, care se aplică exclusiv Clienților.

#### **14.4. Actualizarea informatiilor cu privire la angajati**

Clientul este obligat să actualizeze lunar lista angajatilor care beneficiaza de bilete de valoare, sa stearga datele persoanelor care nu mai sunt angajati ai acestuia.

### **15. OBLIGAȚIILE AFILIATILOR**

#### **15.1. Schimbarea reprezentantului**

Afiliatul are obligatia de a notifica EMITENTA despre schimbarea persoanei numită ca reprezentant al acestuia în relația cu noi și care este împuternicită să utilizeze PLATFORMA. În lipsa acestei notificari, toate operatiunile realizate de persoana numită ca reprezentant sunt angajante pentru afiliat.

#### **15.2. Actualizarea informatiilor cu privire la companie**

Afiliatul este obligat să actualizeze informatiile cu privire la orice schimbare referitoare la datele de identificare ale companiei (în special în privința adresei/ e-mail-ului și a numerelor de contact). Totodată, afiliatul are obligatia să utilizeze PLATFORMA doar pentru scopurile pentru care acesta este pusă la dispozitie de EMITENTĂ. Utilizarea PLATFORMEI în alte scopuri poate avea ca efect restrictionarea imediată a accesului.

### **16. OBLIGAȚII PRIVIND UTILIZAREA PLATFORMEI SI ACCESUL**

- 16.1.** Nu trebuie să utilizați PLATFORMA (i) în orice mod care cauzează sau ar putea cauza întreruperea, deteriorarea sau afectarea în vreun fel a oricărui Serviciu aparținând EMITENTEI prin intermediul PLATFORMEI sau a accesului la acesta, sau (ii) în scopuri frauduloase sau în legătură cu o infracțiune penală sau altă activitate ilegală, sau (iii) pentru a provoca neplăceri, pagube sau pentru a perturba activitatea EMITENTEI.
- 16.2.** Ne rezervăm dreptul de a refuza orice servicii sau de a închide conturile dacă comportamentul dumneavoastră oferă un motiv justificat pentru a face acest lucru și de a întreprinde toate acțiunile legale la care este îndreptată EMITENTA. Acest lucru se va întâmpla în special dacă încălcați legile aplicabile, dispozițiile contractuale aplicabile, liniile noastre directoare sau politicile noastre. Fără a aduce atingere unei astfel de limitări sau rezilieri, veți continua să aveți acces la serviciile contractate de Dvs. până la acel moment.

### **17. LINK-URI CĂTRE SITE-URI TERȚE**

- 17.1.** Unele pagini ale PLATFORMEI pot contine legaturi catre site-uri și aplicatii ale unor terțe părți care nu sunt deținute sau controlate de EMITENTĂ. EMITENTA nu are niciun control și nu își asuma nicio responsabilitate pentru produsele, serviciile, continutul, politicile de confidentialitate sau practicile oricarui site web sau aplicatie terță parte. În plus, EMITENTA nu poate și nu dorește să cenzureze sau să editeze continutul oricarui site sau aplicație terță. Prin accesarea și utilizarea Serviciilor, sunteți de acord în mod expres că EMITENTA nu are nicio responsabilitate care decurge din sau în legătură cu punerea la dispozitia Dvs. sau utilizarea de către Dvs. a oricarui site sau aplicație terță. EMITENTA va încurajează ferm să cititi Termenii și condițiile și Politicile de confidentialitate ale fiecarui site terț atunci când părăsiți serviciile furnizate de EMITENTA. Orice accesare de către Dvs. la astfel de site-uri/aplicatii terțe de la Serviciile noastre se face în întregime pe propriul Dvs. risc. Orice întrebări sau reclamații legate de orice produs sau serviciu furnizat de o terță parte ar trebui directionate către acesta.
- 17.2.** EMITENTA își rezerva dreptul de a activa sau dezactiva aceste link-uri către site-uri sau aplicatii terțe în orice moment.

## 18. CONTACT

### 18.1. Serviciul de Suport

Puteti contacta serviciul pentru clienti al EMITENTEI trimitand un e-mail la adresa info.ro@pluxeegroup.com sau telefonic la (004)021 204 46 46, în fiecare zi de luni pana vineri între orele 09:00 -17:30.

### 18.2. Utilizarea opțiunii “CHAT”

Daca utilizati optiunea CHAT în vederea comunicarii cu EMITENTA, toate comunicările și instrucțiunile primite vor fi considerate ca fiind date de către reprezentantul clientului/afiliatului. Toate comunicările primite prin intermediul PLATFORMEI sunt pastrate până la 2 (doi) ani.

### 18.3. Utilizarea opțiunii „HELP PAGE”

Daca alegeți să utilizați pagina de HELP, acești Termeni de utilizare sunt aplicabili în întregime. Toate informațiile și datele comunicate prin intermediul HELP vor fi pastrate în conformitate cu [Politica de confidentialitate](#) Pluxee și cu legislația aplicabilă. Va rugăm să nu ne oferiți date cu caracter personal decât dacă sunt necesare pentru soluționarea situației dumneavoastră.

Această pagină reprezintă o formă de comunicare cu EMITENTA și considerăm că toate comunicările și instrucțiunile primite sunt date de către reprezentantul clientului/afiliatului, astfel că răspunderea este a dvs.

## 19. EXCLUDERE RASPUNDERE EMITENTA

**19.1.** În plus, și fără a aduce atingere oricăror alte excluderi ale răspunderii EMITENTEI prevăzute în acești Termeni de utilizare, EMITENTA nu va fi răspunzătoare, în special:

- 19.1.1. Pentru toate daunele indirecte;
- 19.1.2. Pentru orice încălcare care rezultă direct sau indirect dintr-o cauză independentă de voința EMITENTEI, inclusiv, dar fără a se limita la, o defecțiune a rețelelor sau a sistemelor de procesare a datelor;
- 19.1.3. În cazul în care informațiile încărcate în formularele specifice din PLATFORMA sunt greșite și EMITENTA execută comenzile conform instrucțiunilor Clientului;
- 19.1.4. În cazul în care EMITENTA livrează tichetele/voucherele la adresele indicate în PLATFORMĂ de către Client, în cazul în care acestea nu au fost actualizate de către Client;
- 19.1.5. În cazul în care Clientul/Afiliatul, prin reprezentantul/tii desemnat(i) de el ca responsabil(i) de PLATFORMĂ a/au inserat datele unui MID/TID aferent unui POS bancar pe care și-l asuma ca aparținând Afiliatului;
- 19.1.6. În cazul în care Clientul/Afiliatul prin reprezentantul/tii desemnat de el ca responsabil (i) de PLATFORMĂ a/au inserat o adresă a unei locații noi care va fi prezentă și în harta pe care EMITENTA o comunică beneficiarilor. Exactitatea datelor introduse este responsabilitatea strictă a Clientului/Afiliatului.
- 19.1.7. În cazul accesului neautorizat în cont de către o persoană care nu mai este angajatul Clientului, dar care a fost desemnată în trecut ca reprezentant al Clientului, sau de către un angajat al Clientului care nu este persoana dedicată în relația cu EMITENTA, dacă Clientul nu a notificat EMITENTA că aceasta persoană nu mai este angajatul sau și/sau persoana responsabilă de contract și nu a solicitat închiderea contului.
- 19.1.8. Pentru orice neplăcere sau daune inerente utilizării Internetului, inclusiv întreruperea serviciului,
- 19.1.9. Indisponibilitatea totală sau parțială a Serviciilor;
- 19.1.10. În caz de forță majoră, așa cum este definită de reglementările aplicabile;
- 19.1.11. În cazul neîncărcării sau nealimentării, blocării sau suspendării Contului de Card și a Cardului efectuate de Client sau la solicitarea Clientului;
- 19.1.12. În cazul rezilierii contractului dintre Client și EMITENTĂ.

## 20. RASPUNDERE

**20.1.** Vă angajați să utilizați PLATFORMA în conformitate cu orice lege, reguli sau reglementări aplicabile și în conformitate cu acești Termeni de utilizare. Veți fi răspunzător pentru orice nerespectare sau consecință a nerespectării acestora. Orice comportament abuziv, modificare sau accesare ilegală a informațiilor oferite prin PLATFORMA, contravine acestor Termeni de utilizare și atrage răspunderea persoanei care accesează PLATFORMA.

## 21. PROPRIETATE INTELECTUALĂ PLATFORMĂ

**21.1.** Toate elementele figurative și non-figurative care apar pe PLATFORMĂ , în special informațiile, mărcile comerciale, logo-urile, fotografiile, textele, desenele, ilustrațiile și iconografiile sunt protejate de dreptul de autor, cu privire la protecția juridică a bazelor de date sau prin orice drept recunoscut de legea aplicabilă și care sunt proprietatea exclusivă a Emitentei.

**21.2.** Vă angajați, fără ca această listă să fie exhaustivă, să nu reproduceți, să nu reprezentați, să nu distribuiți, să nu utilizați sau să nu exploatați, direct sau indirect, toate sau o parte a acestor elemente în orice mediu și în orice loc, cu excepția cazului în care EMITENTA v-a oferit autorizație expresă și specială.

De asemenea ne rezervăm toate drepturile de a acționa căile legale pe care le avem la dispoziție în cazul oricărei încălcări a prezenților Termeni de utilizare.

## 22. CONFIDENȚIALITATE

**22.1.** Clientul/Afiliatul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor din PLATFORMĂ și să nu le divulge către terte parti sau către proprii angajați, cu excepția acelor care trebuie să cunoască aceste informații, în scopul îndeplinirii sarcinilor de serviciu.

**22.2.** "Informație Confidențială" înseamnă orice informație, date tehnice, date cu caracter personal sau cunoștințe (know-how) disponibile pentru vizualizare în PLATFORMĂ.

**22.3.** Reprezentantul clientului/afiliatului este de acord să nu utilizeze Informațiile Confidențiale în scopuri proprii sau pentru alte scopuri decât cele stabilite în acești Termeni de utilizare. Reprezentantul clientului/afiliatului nu va utiliza Informațiile Confidențiale pentru concurența neloială. Reprezentantul clientului/a afiliatului este de acord să nu copieze, modifice, trunchieze oricare dintre informațiile vizibile în PLATFORMĂ și care nu îi aparțin.

**22.4.** Reprezentantul clientului/afiliatului este de acord să folosească Informațiile Confidențiale cu aceeași grijă ca și când ar fi propria informație confidențială de aceeași natură. Reprezentantul clientului/afiliatului este de acord să notifice imediat EMITENTA în cazul unei încălcări.

**22.5.** Reprezentantul clientului/afiliatului înțelege și este de acord că acesta accesează informații cu caracter confidențial în cadrul PLATFORMEI și este ținut responsabil față de EMITENTĂ pentru orice pagubă produsă pentru încălcarea confidențialității. Pastrarea confidențialității este obligatorie pe toată durata utilizării Serviciilor și o perioadă nedeterminată după încetarea utilizării acestora.

## 23. DURATA

**23.1.** Acești Termeni de utilizare sunt valabili atâta timp cât utilizați Serviciile și/sau aveți un Cont activ, cu excepția obligației privind pastrarea confidențialității care este aplicabilă pe o perioadă nedeterminată.

**23.2.** Puteți alege să nu mai utilizați Serviciile sau să vă anulați contul în orice moment, caz în care nu veți mai fi obligați să respectați acești Termeni de utilizare.

- 23.3.** EMITENTA poate rezilia acesti Termeni de utilizare în caz de nerespectare a obligațiilor stabilite în prezentul document de catre Client/Afiliat/Utilizator, cu condiția să anunțe cu 5 zile calendaristice în avans. În caz de neglijență gravă, abatere intenționată sau fraudă din partea Dvs., EMITENTA își rezervă dreptul de a rezilia imediat acești Termeni de utilizare, fără o notificare prealabilă.
- 23.4.** EMITENTA poate denunța unilateral acesti Termeni de utilizare pentru a fi convenabil în cazul în care o decizie de afaceri a EMITENTA are ca rezultat faptul că Serviciile nu mai sunt oferite Clienților/Afiliatilor/Utilizatorilor. În acest caz, veți fi notificat de o astfel de încetare cu o notificare prealabilă de 30 de zile.

## **24. LEGISLAȚIE APLICABILĂ**

- 24.1.** Acești Termeni de utilizare sunt guvernați și interpretați în conformitate cu legea română. Orice diferend cu privire la îndeplinirea, interpretarea sau încetarea acestor Termeni de utilizare va fi supus jurisdicției exclusive a instanțelor din București, România.

## **25. INTREGUL ACORD**

- 25.1.** Acești Termeni de utilizare, împreună cu toate documentele menționate în acești Termeni de utilizare, exprimă toate obligațiile EMITENTEI și ale Dvs. în legătură cu utilizarea PLATFORMEI. În acest sens, se consideră că prin parcurgerea Termenilor de utilizare și utilizarea propriu-zisă a PLATFORMEI, acceptați fără rezerve toate prevederile acestor Termeni de utilizare.

*Versiune actualizată în Aprilie 2024*

EVIDENȚA MODIFICĂRILOR DOCUMENTULUI

- [1. Versiune Septembrie 2020](#)
- [2. Versiune Septembrie 2023](#)