Termeni și condiții generale Bennes.studio

Site-uri și instrumente web pentru companii, automatizare și implementare AI

Acești termeni și condiții se aplică lucrărilor încredințate Bennes.studio de către clienți care acționează în scop profesional. Oferta sau confirmarea comenzii stabilește ce livrează concret Bennes.studio, la ce preț și în ce termen. Un acord privind nivelul serviciilor, convenit separat, reglementează eventuala mentenanță și asistență după livrare.

Partea contractantă: OYVAR SRL, care își desfășoară activitatea sub denumirea comercială Bennes.studio, cu sediul la Strada Valea Larga 4, 827080 Greci, Tulcea, România, înregistrată în registrul comerțului din România sub numărul J2025063790008, cod de identificare în scopuri de TVA RO52380409, disponibilă la remon@bennes.studio.

1 Aplicare și ordinea de prioritate

1.1 Acești termeni și condiții se aplică fiecărei oferte, fiecărui contract și fiecărei lucrări ulterioare cu un client care acționează în exercitarea unei activități comerciale sau profesionale. Derogările se aplică numai dacă sunt confirmate în scris. Condițiile de achiziție ale clientului sunt excluse, cu excepția cazului în care Bennes.studio le-a acceptat expres în scris.

1.2 În caz de contradicție, prevalează mai întâi contractul semnat sau confirmarea comenzii, apoi oferta cu domeniul de aplicare specific, apoi eventualul SLA convenit și, în cele din urmă, acești termeni și condiții. Un acord de prelucrare a datelor prevalează în măsura în care reglementează prelucrarea datelor cu caracter personal.

1.3 Forma scrisă include e-mailul și un document semnat electronic, cu condiția ca expeditorul și conținutul să poată fi stabilite în mod suficient. Acești termeni și condiții sunt destinați clienților profesionali ai Bennes.studio.

2 Oferta și încredințarea lucrării

2.1 O ofertă nu are caracter obligatoriu și este valabilă timp de 14 zile, dacă nu este menționat un alt termen. Contractul se încheie prin acceptarea în scris a ofertei sau atunci când Bennes.studio începe executarea la cererea clientului.

2.2 Oferta descrie livrabilele, ipotezele, dependențele, prețul, momentele de plată și eventualele lucrări excluse. Estimările, exemplele, demonstrațiile și economiile preconizate nu reprezintă garanții de rezultat, cu excepția cazului în care un rezultat măsurabil a fost convenit expres în scris.

2.3 Un Automation Sprint sau un proiect de site web reprezintă o lucrare cu un domeniu clar delimitat. Integrările, licențele, înregistrarea domeniului, găzduirea, costurile de utilizare ale serviciilor terților, funcționalitățile noi și administrarea continuă sunt incluse numai dacă acest lucru este menționat expres în ofertă. Dacă Bennes.studio refacturează clientului costuri recurente ale terților, costurile și frecvența facturării sunt precizate în ofertă, în confirmarea comenzii sau într-un SLA separat. Aceste costuri pot fi facturate lunar dacă s-a convenit astfel.

3 Executare și cooperare

3.1 Bennes.studio execută lucrarea cu diligență rezonabilă și competență profesională. Termenele sunt orientative, cu excepția cazului în care părțile au convenit în scris un termen strict. Calendarul se prelungește în măsura în care întârzierea rezultă din lipsa informațiilor, accesului, deciziilor, datelor de test sau cooperării clientului ori din serviciile terților.

3.2 Clientul furnizează la timp informații corecte, o persoană de contact autorizată, posibilități de testare și accesul necesar lucrării. Clientul răspunde pentru legalitatea, calitatea și caracterul complet al datelor și instrucțiunilor furnizate, precum și pentru propriile controale interne și decizii de afaceri.

3.3 Bennes.studio poate apela la terți și rămâne punctul de contact pentru propriile obligații contractuale. Clientul asigură drepturile și acordurile necesare pentru sistemele, API-urile, conturile, software-ul și conținutul terților.

3.4 Clientul garantează legalitatea textelor, imaginilor, mărcilor, fișierelor de date și instrucțiunilor furnizate. Înainte de publicare, acesta verifică dacă informațiile publicate, informațiile privind confidențialitatea și afirmațiile comerciale sunt corecte și permise. Bennes.studio poate suspenda executarea dacă o instrucțiune pare, în mod rezonabil, ilegală sau nesigură și discută acest lucru cu clientul cât mai curând posibil în mod rezonabil.

4 Modificări și lucrări suplimentare

4.1 O cerere care modifică domeniul, ipotezele sau calendarul convenit constituie o lucrare suplimentară. Dacă este posibil, Bennes.studio comunică în prealabil consecințele asupra prețului și calendarului. Executarea începe după acordul scris, inclusiv acordul exprimat prin e-mail.

4.2 Lucrările suplimentare necesare din cauza datelor incorecte sau incomplete, a modificărilor API-urilor, a politicilor platformelor ori a circumstanțelor tehnice care nu puteau fi avute în vedere în mod rezonabil în ofertă sunt discutate mai întâi cu clientul. În lipsa acordului, Bennes.studio poate suspenda partea relevantă; lucrările deja executate rămân datorate.

5 Livrare și acceptare

5.1 Bennes.studio anunță când rezultatul convenit este pregătit pentru acceptare și oferă clientului o posibilitate rezonabilă de testare. Clientul comunică abaterile reproductibile de la specificațiile convenite în scris în termen de zece zile lucrătoare de la notificare, cu suficiente detalii pentru investigarea lor.

5.2 Rezultatul se consideră acceptat atunci când clientul își dă acordul în scris, utilizează rezultatul în producție în afara unui test convenit sau nu semnalează o abatere concretă în termen de zece zile lucrătoare. Această acceptare nu aduce atingere dreptului la remedierea viciilor ascunse semnalate la timp și nici drepturilor prevăzute de norme imperative.

5.3 Bennes.studio remediază o abatere care îi este imputabilă într-un termen rezonabil. O abatere care nu împiedică în mod semnificativ funcția principală nu împiedică acceptarea, dar este inclusă într-un calendar adecvat de remediere. Modificările și cerințele noi constituie lucrări suplimentare.

6 Preț și plată

6.1 Toate prețurile sunt fără TVA și fără costurile terților, dacă nu se menționează altfel în scris. Oferta stabilește momentele sau etapele de plată. Dacă nu s-a convenit altfel, Bennes.studio facturează prețul integral al proiectului la livrarea prevăzută la articolul 5.1. O împărțire de 50 la sută la încredințarea lucrării și 50 la sută la livrare se aplică numai dacă este prevăzută în ofertă sau în confirmarea comenzii.

6.2 Facturile sunt scadente în termen de 14 zile de la data facturii. Clientul comunică o contestație motivată în acest termen; partea necontestată rămâne exigibilă. După o somație scrisă care acordă un termen rezonabil de remediere, Bennes.studio poate suspenda lucrările sau accesul atât timp cât plata nu este efectuată.

6.3 În caz de întârziere la plată, sunt datorate dobânda legală aplicabilă tranzacțiilor comerciale și costurile extrajudiciare rezonabile de recuperare, potrivit normelor legale. Suspendarea pentru neplată nu înlătură obligația de a plăti lucrările deja executate și costurile deja suportate care nu pot fi anulate.

7 Software, terți și securitate

7.1 O automatizare poate depinde de API-uri, platforme cloud, conturi, conexiuni la internet, date și politici ale terților. Bennes.studio nu garantează disponibilitatea continuă sau funcționarea neschimbată a acestora. Modificările efectuate de terți pot necesita adaptarea soluției și o nouă comandă.

7.2 Dacă nu s-a convenit altfel, clientul își administrează propriile conturi, drepturi de acces, licențe, copii de siguranță periodice și posibilități de recuperare. Bennes.studio aplică măsuri de securitate adecvate sistemelor pe care le administrează direct, ținând seama de natura lucrării și de resursele disponibile. Securitatea absolută sau funcționarea fără erori nu pot fi garantate.

7.3 Clientul verifică rezultatele automatizate atunci când erorile pot avea consecințe semnificative și menține supravegherea umană acolo unde este adecvat. Bennes.studio nu răspunde pentru decizii bazate exclusiv pe rezultate neverificate atunci când necesitatea verificării rezultă din lucrare sau din natura aplicației.

7.4 Domeniile, găzduirea, platformele de publicitate, serviciile de analiză, modulele suplimentare și API-urile cu plată sunt achiziționate, de preferință, pe numele clientului. Clientul rămâne responsabil pentru reînnoirea și plata la timp a propriilor abonamente. Un angajament privind poziționarea în motoarele de căutare, conversia, cifra de afaceri sau accesibilitatea neîntreruptă se aplică numai dacă este prevăzut expres și în termeni măsurabili în ofertă.

8 AI și sisteme existente

8.1 Dacă lucrarea utilizează AI, părțile stabilesc în ofertă ce modele sau furnizori vor fi utilizați, ce date pot fi introduse, ce supraveghere umană este necesară și cine suportă costurile de utilizare. Rezultatele AI pot fi incorecte, incomplete sau variabile și trebuie verificate de client înainte de a fi utilizate pentru decizii importante sau comunicări externe.

8.2 Pentru lucrări asupra unui site, unei aplicații sau unei baze de cod existente, clientul furnizează informații despre arhitectură, erori cunoscute, drepturile terților, mediul de testare și posibilitățile de recuperare. Bennes.studio nu garantează absența viciilor ascunse sau a vulnerabilităților din componente pe care nu le-a construit sau examinat. Un audit sau o evaluare de securitate este inclusă numai dacă a fost convenită expres.

8.3 Lansarea în producție, administrarea mediului existent și migrările se desfășoară potrivit rolurilor stabilite în ofertă. Dacă lansarea este realizată de client, acea acțiune și decizia aferentă rămân în responsabilitatea clientului, cu excepția cazului în care prejudiciul rezultă direct dintr-o eroare imputabilă în lucrarea livrată de Bennes.studio.

8.4 Datele cu caracter personal sau datele comerciale confidențiale nu sunt introduse într-un serviciu AI extern fără acorduri scrise adecvate privind serviciul, datele permise, securitatea și eventualele transferuri. Clientul verifică dacă utilizarea preconizată în procesul său de afaceri respectă legislația aplicabilă; Bennes.studio informează despre opțiunile tehnice din cadrul lucrării sale.

9 Proprietate intelectuală și utilizare

9.1 Drepturile asupra metodelor existente, componentelor generice, bibliotecilor de cod, șabloanelor, know-how-ului și componentelor reutilizabile dezvoltate de Bennes.studio rămân la Bennes.studio sau la titularul drepturilor respective. Drepturile asupra materialelor furnizate de client rămân la client sau la licențiatorul acestuia.

9.2 După plata integrală, clientul primește un drept de utilizare neexclusiv și netransferabil asupra rezultatului livrat special pentru acesta, pentru propria activitate și scopul descris în ofertă. O licență mai largă, transferul drepturilor de autor, exclusivitatea sau furnizarea codului-sursă se aplică numai dacă au fost convenite expres în scris. Clientul poate permite propriilor angajați și administratorilor contractați să exercite această utilizare în numele și pe cheltuiala sa.

9.3 Componentele open-source și cele ale terților rămân supuse propriilor condiții de licență. Bennes.studio informează clientul despre restricțiile semnificative de utilizare cunoscute la livrare. După încetarea contractului, dreptul de utilizare plătit continuă să existe, cu excepția cazului în care un abonament sau o licență convenită în scris prevede altfel.

9.4 După plata integrală, clientul poate încredința unui terț mentenanța rezultatului livrat special pentru acesta, în măsura în care a primit accesul și drepturile de utilizare necesare. Bennes.studio nu răspunde pentru erori rezultate din modificări ulterioare ale clientului sau ale acelui terț. Codul-sursă, documentația sau accesul de administrare sunt furnizate potrivit ofertei.

10 Date cu caracter personal și confidențialitate

10.1 Părțile tratează informațiile comerciale nepublice ca fiind confidențiale și le folosesc numai pentru executarea contractului. Această obligație nu se aplică informațiilor despre care se poate demonstra că erau publice, au fost primite legal de la un terț sau trebuie divulgate în temeiul legii. Obligația continuă timp de trei ani după încetarea contractului; pentru secretele comerciale, atât timp cât acestea rămân secrete.

10.2 Dacă Bennes.studio prelucrează date cu caracter personal în numele clientului, părțile încheie înainte de prelucrare un acord separat de prelucrare a datelor, cu prevederile necesare privind instrucțiunile, securitatea, persoanele subîmputernicite, incidentele și încetarea. În calitate de operator, clientul stabilește scopurile, temeiurile juridice și termenele de păstrare, în măsura în care această repartizare a rolurilor se aplică efectiv.

10.3 Părțile își notifică reciproc, fără întârziere nerezonabilă, un incident de securitate care afectează cealaltă parte și cooperează în mod rezonabil la investigare și limitarea efectelor. Obligațiile exacte privind protecția datelor sunt prevăzute în acordul de prelucrare a datelor.

11 Asistență și mentenanță

11.1 Dacă oferta pentru un Automation Sprint prevede 30 de zile calendaristice de asistență pentru remedierea erorilor, perioada începe la acceptare sau la utilizarea în producție, în funcție de momentul care survine primul. Asistența acoperă investigarea și remedierea într-un termen rezonabil a abaterilor reproductibile de la specificațiile convenite care sunt imputabile lucrării livrate.

11.2 Asistența pentru remedierea erorilor este inclusă pentru un Automation Sprint numai dacă este menționată expres în ofertă. Funcționalitățile noi, cerințele modificate, problemele cauzate de modificările clientului sau ale terților, serviciile externe modificate, erorile de date și administrarea după perioada de asistență convenită nu sunt incluse. Mentenanța continuă, monitorizarea, timpii de răspuns sau obiectivele de disponibilitate necesită un contract scris separat, cu SLA și remunerație.

12 Răspundere

12.1 Bennes.studio răspunde numai pentru prejudiciul direct care reprezintă consecința previzibilă și imputabilă a neexecutării unei obligații. Clientul acordă mai întâi în scris Bennes.studio o posibilitate rezonabilă de remediere, cu excepția cazului în care remedierea este definitiv imposibilă.

12.2 În măsura permisă de lege, răspunderea totală a Bennes.studio pentru o lucrare de proiect este limitată la remunerația plătită sau încă datorată pentru acea lucrare, fără TVA și fără costurile refacturate pentru licențe, găzduire, API-uri și alți terți. Remunerațiile pentru un SLA separat sau pentru o altă lucrare nu intră în acest plafon. Pentru prejudiciile rezultate dintr-un serviciu continuu, plafonul este remunerația pentru acel serviciu aferentă celor douăsprezece luni imediat anterioare evenimentului cauzator, de asemenea fără TVA și fără costurile refacturate ale terților. Dacă asigurătorul de răspundere plătește pentru eveniment o sumă mai mică, răspunderea este limitată suplimentar la acea sumă plus franșiza aplicabilă. Dacă asigurătorul nu plătește, rămâne aplicabil plafonul bazat pe remunerație prevăzut mai sus.

12.3 Prejudiciul direct include costurile rezonabile pentru stabilirea cauzei și întinderii prejudiciului, costurile rezonabile de remediere și costurile rezonabile de limitare a prejudiciului direct. În măsura permisă de lege, răspunderea pentru prejudicii indirecte, profit nerealizat, economii nerealizate, prejudicii de reputație și întreruperea activității este exclusă. Pierderea datelor este exclusă în măsura în care clientul era responsabil pentru o copie de siguranță rezonabilă, iar aceasta lipsea.

12.4 Aceste limitări nu se aplică prejudiciilor cauzate cu intenție sau prin imprudență deliberată de conducerea Bennes.studio și nici răspunderii care nu poate fi limitată potrivit normelor imperative. Orice penalitate sau credit de serviciu este inclus în plafonul aplicabil, dacă nu s-a convenit altfel în scris.

13 Forță majoră și încetare

13.1 În caz de forță majoră, inclusiv indisponibilitatea prelungită a internetului ori a serviciilor cloud sau API aflate în afara controlului rezonabil al Bennes.studio, obligațiile sunt suspendate atât timp cât forța majoră continuă. Părțile se informează reciproc cât mai curând posibil în mod rezonabil. Dacă forța majoră durează mai mult de 60 de zile, oricare parte poate înceta părțile neexecutate fără despăgubiri; lucrările livrate și costurile suportate sunt decontate proporțional.

13.2 Oricare parte poate rezilia contractul integral sau parțial dacă cealaltă parte nu își îndeplinește în mod esențial obligațiile după o punere în întârziere scrisă care acordă un termen rezonabil de remediere. Încetarea imediată este posibilă dacă remedierea este definitiv imposibilă sau în caz de faliment, în măsura permisă de lege.

13.3 La încetarea unui proiect la cererea clientului, lucrările executate, costurile deja asumate care nu pot fi anulate și capacitatea rezervată demonstrabil care nu poate fi realocată în mod rezonabil se decontează proporțional, până la limita prețului convenit al proiectului. Bennes.studio livrează componentele plătite și adecvate pentru predare, în starea în care se află la acel moment.

13.4 După încetarea unui serviciu de administrare sau mentenanță, Bennes.studio cooperează, pentru o perioadă de tranziție rezonabilă, la predarea componentelor pe care le administrează. Părțile convin în prealabil ce export sau ajutor este necesar și la ce tarif. Datele cu caracter personal sunt tratate potrivit acordului de prelucrare a datelor. Clientul rămâne responsabil pentru continuitatea serviciilor contractate pe numele său.

14 Alte dispoziții și litigii

14.1 Bennes.studio poate modifica acești termeni și condiții pentru lucrări viitoare. Modificările se aplică unei lucrări în curs numai cu acordul scris al clientului. Dacă o prevedere se dovedește nevalidă, celelalte prevederi rămân aplicabile, iar părțile discută o prevedere validă care se apropie cât mai mult de scopul inițial.

14.2 Părțile încearcă mai întâi soluționarea unui litigiu pe cale amiabilă. Contractului i se aplică dreptul neerlandez. În măsura în care alegerea instanței poate fi făcută în mod valabil, instanța competentă din Amsterdam are competență exclusivă. Normele imperative care se aplică în pofida acestei alegeri a legii rămân aplicabile.

14.3 Comunicările privind reclamațiile, denunțarea, punerea în întârziere și răspunderea se transmit prin e-mail la remon@bennes.studio și la cea mai recentă adresă de e-mail profesională furnizată de client, dacă părțile nu desemnează în scris o altă adresă.