

TERMENI CONTRACTUALI

Termeni Generali B2B Routena

VERSIUNEA	PUBLICAT	ÎN VIGOARE DE LA	LIMBA
2026.3 · versiune curentă	22 iulie 2026	22 iulie 2026	Română

Această pagină prezintă versiunea curentă. Pentru contractele existente poate fi aplicabilă o versiune anterioară identificată în Oferta sau Acordul Clientului.

Serviciile Routena sunt furnizate exclusiv profesioniștilor, persoanelor juridice și altor entități care contractează în cadrul activității lor comerciale sau profesionale. Clientul declară că nu contractează în calitate de consumator.

1. Părțile și aplicabilitatea

Prestator: SPECTRALAB SOLUTIONS S.R.L., cu sediul social în Aiudul de Sus nr. 52, jud. Alba, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J01/1511/2022, cod de identificare fiscală RO46954671, capital social 200 lei, operator al platformei www.routena.com și al subdomeniilor acesteia (inclusiv app.routena.com) (denumit „Routena” sau „Prestatorul”).

Client: entitatea identificată în Oferta sau Acordul acceptat de un reprezentant autorizat. Crearea unui cont de către un Utilizator nu angajează entitatea în lipsa autorității de reprezentare sau a confirmării comerciale a acesteia.

Accesul la Servicii în lipsa unei Oferte este guvernat de prezenții Termeni pe bază lunară, fără angajament ferm. Entitatea devine Client prin acceptarea Termenilor de către un reprezentant autorizat, prin confirmarea comercială transmisă de aceasta sau prin achitarea unei facturi emise pe numele său după punerea la dispoziție a Termenilor. Simpla utilizare de către un Utilizator fără autoritate de reprezentare nu creează, prin ea însăși, un angajament contractual pentru entitate.

Acești Termeni Generali B2B („Termenii”) se aplică tuturor Serviciilor furnizate de Routena, împreună cu Oferta și celelalte documente contractuale menționate la secțiunea 3. Termenii se aplică exclusiv raporturilor dintre profesioniști (B2B) și nu se aplică consumatorilor.

2. Definiții

Servicii — accesul la platforma Routena de management pentru companii de transport, expediții și logistică (comenzi, planificare, flotă, documente, monitorizare, facturare, rapoarte) și serviciile conexe, furnizate sub formă de abonament.

Ofertă — oferta comercială și specificația de produs acceptate de Client, care identifică planul, cantitățile contractate, prețurile, Termenul Inițial și versiunile documentelor legale și contractuale aplicabile.

Termen Inițial — perioada fermă de angajament prevăzută în Ofertă.

Valoare Contractuală Totală (VCT) — valoarea totală a Serviciilor pentru Termenul Inițial, indiferent de ritmul de facturare.

Perioadă de Facturare — intervalul (lunar, trimestrial sau anual) la care se emit facturile, ca modalitate de plată a VCT.

Utilizator — un angajat sau colaborator al Clientului căruia i se acordă acces la un cont.

Taxe — sumele datorate de Client conform Ofertei (abonament, taxă de implementare, servicii opționale).

3. Documentele contractuale și ordinea de prioritate

Contractul dintre părți este format din următoarele documente. În caz de neconcordanță, prevalează în ordinea:

Oferta și condițiile speciale semnate;

Acordul de Abonament semnat (unde există);

Acordul privind Prelucrarea Datelor (DPA) — pentru aspectele privind datele cu caracter personal;

Anexa privind Portabilitatea Datelor și Schimbarea Furnizorului — pentru aspectele de schimbare a furnizorului;

[SLA Routena](#) — unde este inclus expres în Ofertă;

prezenții Termeni Generali B2B.

Politica de Confidențialitate este pusă la dispoziția Clientului cu titlu de informare și nu constituie temei de acceptare a prelucrării.

4. Obiectul Serviciilor

Routena acordă Clientului dreptul neexclusiv, netransferabil, de a accesa și utiliza platforma pe durata Contractului, în scopurile sale profesionale. Serviciile sunt furnizate „ca serviciu” (SaaS), accesibile prin internet, și nu funcționează în variantă offline. Domeniul funcționalităților contractate este cel identificat în Ofertă. Descrierile generale de pe website, materialele comerciale, demonstrațiile și documentația au caracter informativ, cu excepția elementelor preluate expres în Ofertă.

5. Conturile Clientului și utilizatorii autorizați

5.1. Clientul configurează utilizatori cu drepturi de acces și răspunde integral pentru acțiunile acestora. Un cont de utilizator este destinat unei singure persoane; partajarea unui cont între mai multe persoane poate atrage suspendarea, conform secțiunii 22.

5.2. Clientul este responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor de autentificare și pentru orice activitate desfășurată prin conturile sale, cu excepția activității rezultate dintr-un acces neautorizat cauzat de o încălcare de securitate imputabilă Routena.

6. Planuri de abonament și cantități contractuale

6.1. Serviciile se contractează pe planuri, dimensionate în funcție de cantitățile din Ofertă (de exemplu utilizatori, vehicule gestionate, module).

6.2. Cantitățile din Oferta semnată reprezintă minime contractuale pentru Termenul Inițial. Dezactivarea sau neutilizarea de utilizatori, vehicule, module ori funcționalități nu reduce automat valoarea facturată și nu dă dreptul la restituire.

7. Termenul Inițial, expirarea și Perioada de Facturare

7.1. Contractul se încheie pe un **Termen Inițial ferm**, prevăzut în Ofertă.

7.2. Contractul nu se reînnoiește automat. La expirarea Termenului Inițial, Contractul încetează, iar accesul la Servicii este întrerupt, cu excepția cazului în care părțile semnează o nouă Ofertă. Prin excepție, atunci când Clientul a inițiat o schimbare de furnizor cu un preaviz valabil potrivit Data Act, Contractul și Serviciile rămân active pe durata perioadelor de preaviz și de tranziție prevăzute în [Anexa privind Portabilitatea Datelor și Schimbarea Furnizorului](#), pentru a permite exportul datelor, iar Contractul încetează la finalizarea cu succes a schimbării furnizorului.

Utilizarea în continuare a Serviciilor în perioada extinsă dincolo de Termenul Inițial se facturează la tarifele de abonament uzuale și proporționale pentru utilizarea Serviciilor, iar nu ca un cost pentru accesarea funcționalităților de export, exportul și schimbarea standard fiind gratuite potrivit secțiunii 25.3. Clientul poate, de asemenea, să înceteze Serviciile și să solicite ștergerea Datelor Exportabile și a Activelor Digitale, fără a trece la un alt furnizor sau la infrastructura proprie; în acest caz, Contractul încetează la expirarea perioadei de preaviz aplicabile solicitării de ștergere, fără a afecta obligațiile financiare prevăzute la secțiunea 24.2. Datele pot fi recuperate și sunt șterse conform aceleiași Anexe.

7.3. Reînnoirea automată. Prin excepție de la secțiunea 7.2, Contractul se reînnoiește automat pentru perioade succesive egale cu perioada de abonament aplicabilă („Termen de Reînnoire”) numai dacă:

- a) Oferta sau Acordul de Abonament prevede expres reînnoirea automată, condițiile acesteia și termenul de notificare pentru reînnoire, iar Clientul a acceptat-o expres; sau
- b) Clientul deține un abonament recurent anterior datei de 5 iunie 2026, pentru care reînnoirea automată și plata recurentă au fost acceptate conform termenilor și mecanismului de contractare aplicabile abonamentului respectiv.

Pentru situația de la lit. a), dacă Oferta nu stabilește un alt termen de notificare, reînnoirea se notifică cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de expirarea perioadei curente. Pentru situația de la lit. b), Clientul poate anula reînnoirea direct din Platformă, înainte de următoarea plată recurentă; dezactivarea produce efecte la sfârșitul perioadei deja achitate sau aflate în curs.

Dezactivarea reînnoirii nu determină încetarea retroactivă a perioadei în curs și nu conferă dreptul la rambursarea Taxelor deja achitate. În cazul în care Clientul dezactivează exclusiv metoda de plată recurentă, fără a anula abonamentul potrivit procedurii disponibile în Platformă, obligațiile de plată aferente unei perioade contractuale deja începute sau unui angajament contractual ferm rămân neafectate. Prestatorul păstrează evidențe privind activarea abonamentului, acceptarea reînnoirii automate, plățile recurente și dezactivarea sau anularea solicitată de Client.

7.4. Perioada de Facturare (lunară, trimestrială sau anuală) reprezintă exclusiv o modalitate de plată a VCT și nu transformă Contractul într-un abonament lunar denunțabil.

8. Angajamentul contractual ferm și Valoarea Contractuală Totală

8.1. Prin semnarea Ofertei, Clientul își asumă un angajament ferm și bilateral pentru întregul Termen Inițial și se obligă să plătească **Valoarea Contractuală Totală (VCT)** aferentă acestuia.

8.2. Facturarea lunară sau trimestrială este o facilitate de plată; ratele rămase din angajamentul ferm rămân datorate chiar dacă Clientul întrerupe utilizarea. Neutilizarea Serviciilor nu reduce prețul.

9. Facturare, plată, taxe și întârziere

9.1. Clientul plătește Taxele conform Ofertei și Perioadei de Facturare. Prețurile sunt exprimate fără TVA, unde nu se prevede altfel; TVA și alte taxe aplicabile se adaugă conform legii.

9.2. La întârzierea plății, Routena poate percepe dobânzi penalizatoare conform legii și poate suspenda Serviciile conform secțiunii 22, fără a renunța la dreptul de a încasa sumele restante.

9.3. Taxa de implementare (onboarding). Pentru anumite planuri, activarea poate fi condiționată de o taxă unică de implementare, comunicată înainte de începerea colaborării. Lucrările de implementare încep după confirmarea plății.

10. Upgrade și reduceri

10.1. Clientul poate face upgrade oricând; upgrade-ul se activează și se facturează de la data activării, de regulă proporțional (pro rata) cu perioada rămasă din Perioada de Facturare.

10.2. Reducerile de plan sau de cantități sub minimele contractuale nu se aplică în timpul Termenului Inițial curent; ele pot fi solicitate pentru o nouă Ofertă (sau, unde se aplică reînnoirea automată conform secțiunii 7.3, pentru Termenul de Reînnoire) și produc efecte de la începutul acestuia.

10.3. Cantitățile adăugate peste minimele contractuale pot fi reduse, la solicitarea scrisă a Clientului, începând cu următoarea Perioadă de Facturare, fără a coborî sub minimele din Ofertă.

11. Implementare și onboarding

Serviciile de implementare, livrabilele, numărul de sesiuni, volumele de import, șabloanele și integrările incluse sunt exclusiv cele prevăzute în Ofertă. Serviciile suplimentare de migrare sau personalizare pot fi facturate separat conform Ofertei sau unei oferte suplimentare acceptate de Client.

12. Responsabilitățile Clientului

12.1. Clientul răspunde pentru veridicitatea, exactitatea, completitudinea, actualitatea și legalitatea datelor introduse, importate sau generate în platformă și pentru documentele emise cu ajutorul Serviciilor.

12.2. Clientul utilizează Serviciile în deplină legalitate, respectând legislația aplicabilă activității sale (transport, fiscal, protecția datelor) și drepturile terților.

13. Utilizare acceptabilă

Clientul nu va utiliza Serviciile pentru activități ilegale, frauduloase sau abuzive, nu va încerca accesul neautorizat la componentele nepublice ale platformei și nu va afecta securitatea, integritatea sau disponibilitatea Serviciilor.

14. Evoluția produsului

Routena poate, pe parcursul Contractului: să reproiecteze interfețe, să reorganizeze fluxuri de lucru, să înlocuiască furnizori, să modifice API-uri, să îmbunătățească algoritmi, să retragă funcționalități neesențiale, să introducă funcționalități echivalente și să schimbe implementarea tehnică. Routena nu va elimina material, în timpul Termenului Inițial curent, o funcționalitate identificată expres ca esențială în Oferta semnată, fără (i) o alternativă rezonabil echivalentă, (ii) acordul Clientului sau (iii) remediu prevăzut la secțiunea 23.2.

15. Suport și disponibilitate

15.1. Routena oferă asistență standard prin suportul din aplicație, de luni până vineri, între orele 09:00 și 17:00 (excluzând sărbătorile legale), pentru probleme legate de platformă. Comunicările contractuale și comerciale, precum și solicitările de funcționalități, pot fi transmise prin e-mail.

15.2. Routena depune eforturi comerciale rezonabile pentru menținerea disponibilității Serviciilor. Orice nivel contractual de disponibilitate și orice credit de serviciu se aplică exclusiv dacă un [SLA](#) distinct este inclus în Ofertă.

16. Servicii și integrări terțe

Serviciile pot depinde de furnizori terți, inclusiv furnizori de găzduire cloud, conectivitate, autentificare, e-mail, hărți, rutare, monitorizare, telematică și integrări GPS.

Routena nu răspunde pentru întreruperile, erorile ori modificările cauzate exclusiv de sisteme terțe aflate în afara controlului său rezonabil, însă rămâne responsabilă pentru propriile obligații contractuale, pentru configurarea și funcționarea componentelor aflate sub controlul său și pentru obligațiile care nu pot fi înlăturate sau limitate potrivit legii ori DPA.

Routena va depune eforturi comerciale rezonabile pentru investigarea incidentelor, colaborarea cu furnizorul relevant și reluarea funcționării normale.

Lista actuală a subîmputerniciților este disponibilă la adresa indicată în [DPA](#) și pe [pagina juridică Routena](#).

17. Limitări funcționale

17.1. Rezultatele generate automat sau importate de platformă au caracter informativ și de suport decizional și trebuie verificate de Client înainte de: aprobarea operațională, expedierea (dispecerizarea), facturare, contabilizare, plată, raportare, transmiterea către parteneri sau transmiterea către autorități.

17.2. Cu titlu exemplificativ și fără a se limita la acestea, limitarea de la 17.1 se aplică următoarelor funcționalități și oricăror funcționalități viitoare similare: calculul rutelor, distanțelor, timpilor estimați (ETA) și optimizarea traseelor; geocodarea adreselor; estimările de taxe de drum, combustibil, cost și emisii; cursurile valutare (BNR/BCE); generarea și transmiterea e-Factura către ANAF; localizarea GPS și datele de telematică; notificările și memento-urile privind expirarea documentelor (de exemplu asigurări și date de revizie/service); calculele de capacitate și încărcătură și clasificarea ADR; datele de tahograf și calculele privind timpii de conducere; cititoarele de documente și OCR; introducerea automată a comenzilor cu ajutorul inteligenței artificiale; integrările cu furnizori de carduri de carburant și de taxare rutieră; șabloanele și documentele generate; calculele de KPI, profitabilitate și marjă; API-urile terțe și sistemele autorităților. Enumerarea se aplică numai funcționalităților disponibile și incluse în planul sau Oferta Clientului.

17.3. Notificările și memento-urile sunt funcții de asistență furnizate „ca atare”, fără garanția livrării la timp; responsabilitatea de a urmări și respecta termenele revine integral Clientului.

17.4. Integrările GPS acoperă furnizorii suportați efectiv de platformă la data respectivă și aplicația mobilă pentru șoferi; disponibilitatea unei anumite integrări nu este garantată. O integrare GPS inclusă expres în Ofertă este supusă regulilor privind evoluția produsului și înlocuirea cu o alternativă rezonabil echivalentă, potrivit secțiunii 14.

17.5. Cu excepția garanțiilor prevăzute expres în Contract și a drepturilor care nu pot fi limitate potrivit legii, Serviciile sunt furnizate „ca atare” și „în funcție de disponibilitate”. În măsura

permisă de lege, sunt excluse garanțiile implicite privind adecvarea la un anumit scop, funcționarea neîntreruptă și conformitatea cu așteptări care nu au fost prevăzute expres în Ofertă, fără a aduce atingere dispozițiilor legale imperative.

17.6. Fără a limita obligația de verificare prevăzută la 17.1, funcționalitățile incluse expres și facturate în Ofertă (de exemplu generarea și transmiterea e-Factura către ANAF) sunt furnizate în conformitate cu specificațiile lor documentate și cu diligența comercială rezonabilă. Caracterul de suport decizional al rezultatelor nu exonerează Routena de obligațiile asumate expres cu privire la o funcționalitate contractată.

18. Proprietatea asupra datelor și utilizarea permisă

18.1. Drepturile asupra datelor introduse, importate sau generate de Client în platformă („Datele Clientului”) rămân Clientului. Routena le prelucrează pentru furnizarea Serviciilor și conform DPA, unde este vorba de date cu caracter personal.

18.2. Routena poate prelucra date tehnice și date agregate ori ireversibil anonimizate privind utilizarea Serviciilor, în scopul funcționării, securității și îmbunătățirii acestora. Datele pseudonimizate rămân date cu caracter personal și sunt tratate ca atare.

19. Proprietate intelectuală

Platforma, software-ul, interfețele, documentația și toate drepturile de proprietate intelectuală asociate aparțin Routena sau licențiatorilor săi. Clientul primește o licență neexclusivă, netransferabilă, pe durata Contractului. Clientul nu va copia, decompila, revinde sau crea lucrări derivate, în afara limitelor permise de lege.

20. Confidențialitate

20.1. **Informații confidențiale** înseamnă orice informații, în orice formă, dezvăluite de o parte celeilalte, care sunt marcate ca fiind confidențiale ori care, prin natura lor sau prin circumstanțele dezvăluirii, ar trebui considerate confidențiale (inclusiv date comerciale, tehnice, financiare, de securitate și de prețuri).

20.2. Fiecare parte păstrează confidențialitatea informațiilor confidențiale ale celeilalte părți și le folosește doar pentru executarea Contractului.

20.3. Obligația nu se aplică informațiilor care sunt sau devin publice fără încălcarea Contractului, erau cunoscute legal anterior, sunt obținute legal de la un terț fără obligație de confidențialitate

ori sunt dezvoltate independent. Divulgarea este permisă atunci când este impusă de lege ori de o autoritate competentă, în limita strictă a cerinței și, unde este permis, cu informarea prealabilă a celeilalte părți.

20.4. La încetarea Contractului, fiecare parte returnează sau șterge informațiile confidențiale ale celeilalte părți, sub rezerva obligațiilor legale de păstrare și a copiilor de siguranță tehnice.

20.5. Obligațiile de confidențialitate rămân în vigoare timp de 5 ani de la încetarea Contractului, iar pentru secretele comerciale și datele protejate de lege, atât timp cât informațiile își păstrează caracterul protejat.

21. Securitate

Routena implementează și menține măsuri tehnice și organizatorice adecvate riscurilor asociate furnizării Serviciilor și prelucrării Datelor Clientului.

Măsurile includ, după caz, mecanisme de protecție a datelor în tranzit, control al accesului, separarea logică a datelor clienților, jurnalizarea activităților relevante, copii de siguranță și mecanisme de continuitate și recuperare.

Măsurile aplicabile sunt descrise mai detaliat în DPA și în Anexa privind măsurile tehnice și organizatorice.

Routena poate actualiza aceste măsuri pentru a reflecta evoluțiile tehnice, operaționale și de securitate, cu condiția să nu reducă material nivelul general de protecție aplicabil Datelor Clientului.

Nicio metodă de transmitere, stocare sau protecție a datelor nu poate fi garantată ca fiind complet lipsită de riscuri.

22. Suspendarea

Routena poate suspenda accesul, integral sau parțial, în caz de: neplată, încălcare a secțiunilor 12–13, partajarea neautorizată a conturilor (un cont per persoană, conform secțiunii 5), risc de securitate, activități aparent frauduloase („spam”, „phishing”) sau cerere legală. Acolo unde este rezonabil, suspendarea este precedată de o notificare. Suspendarea nu stinge obligațiile de plată deja scadente.

23. Restituiri

23.1. Anularea voluntară, neutilizarea sau schimbarea voluntară a furnizorului nu dau dreptul la restituirea Taxelor achitate, iar ratele rămase din angajamentul ferm rămân datorate. Taxa de implementare devine integral nerambursabilă de la începerea activităților de implementare, întrucât acoperă rezervarea resurselor, configurarea, pregătirea, serviciile deja prestate și costurile angajate pentru Client.

23.2. În cazul încetării valabile pentru o încălcare materială imputabilă Routena și neremediată în termenul contractual, Clientul are dreptul la restituirea proporțională a Taxelor recurente achitate anticipat aferente perioadei ulterioare datei efective a încetării. Nu se restituie: (a) taxa de implementare (onboarding); (b) utilizarea deja consumată; (c) serviciile personalizate deja finalizate; (d) costurile terților care nu pot fi anulate. Erorile de facturare se corectează, iar restituirile impuse de o normă imperativă se aplică în condițiile legii.

24. Încetare și expirare

24.1. Contractul poate înceta: prin acordul părților; pentru neîndeplinirea repetată ori materială și neremediată a obligațiilor; prin expirarea Termenului Inițial (sau, unde se aplică reînnoirea automată, prin neînnoire ori dezactivarea reînnoirii, potrivit secțiunii 7.3); sau în caz de dizolvare, lichidare ori faliment al unei părți. Atunci când se aplică o schimbare de furnizor, încetarea intervine la finalizarea procesului de schimbare, potrivit secțiunii 7.2. Atunci când Clientul solicită încetarea Serviciilor și ștergerea datelor sale, fără schimbarea furnizorului, Contractul încetează la expirarea perioadei de preaviz aplicabile solicitării de ștergere, fără a afecta obligațiile financiare prevăzute la secțiunea 24.2.

24.2. Încetarea nu afectează obligațiile de plată scadente și nici ratele rămase din angajamentul ferm, cu excepția situațiilor în care încetarea este imputabilă Routena conform secțiunii 23.2.

24.3. Pentru o încălcare care poate fi remediată, partea în culpă beneficiază de 15 zile lucrătoare de la primirea notificării scrise pentru remediere. Suspendarea sau încetarea imediată, fără acest termen, este posibilă numai în caz de: activitate ilegală; risc grav de securitate; fraudă; încălcare care nu poate fi remediată; încălcare materială repetată; intrarea în faliment, încetarea existenței juridice sau o imposibilitate legală definitivă de executare, în măsura permisă de legislația insolvenței.

25. Portabilitatea datelor și schimbarea furnizorului

25.1. Modalitățile de export, transfer și schimbare a furnizorului sunt detaliate în [Anexa privind Portabilitatea Datelor și Schimbarea Furnizorului](#).

25.2. Exercițarea dreptului de schimbare a furnizorului sau de transfer către infrastructura proprie nu constituie, prin ea însăși, o încălcare a Contractului și nu va fi împiedicată tehnic de Routena. Exercițarea acestui drept nu stinge obligațiile financiare aferente angajamentului contractual ferm, nu generează rambursarea Taxelor achitate și nu transformă valoarea contractuală rămasă într-o taxă pentru schimbarea furnizorului. Procesul de export și de schimbare a furnizorului în sine nu este condiționat de plata valorii contractuale rămase; obligațiile financiare aferente Termenului Inițial reprezintă contravaloarea unui angajament pe durată determinată, distinctă de orice cost al schimbării, guvernat de secțiunea 25.3.

25.3. Routena nu percepe Taxe de Schimbare pentru operațiunile standard obligatorii de export și de schimbare a furnizorului. Serviciile opționale de migrare personalizată (conversii, curățare de date, integrări dedicate, management de proiect) pot fi facturate separat și nu sunt incluse automat în asistența standard.

26. Răspundere

26.1. În limitele permise de lege, răspunderea totală cumulată a Routena, izvorâtă din sau în legătură cu Contractul, indiferent de temei, este limitată la valoarea Taxelor recurente achitate sau datorate pentru cele 3 luni anterioare evenimentului care a generat prejudiciul, dar nu mai puțin decât valoarea Taxelor recurente aferente primelor 3 luni ale Contractului.

26.2. Routena nu răspunde pentru prejudicii indirecte sau consecvente, inclusiv pierderi de profit, venituri, economii anticipate, clientelă, oportunități comerciale sau întreruperea activității.

În cazul pierderii, coruperii ori indisponibilității Datelor Clientului cauzate direct de încălcarea obligațiilor Routena, răspunderea Routena este supusă plafonului prevăzut la secțiunea 26.1. Routena va depune eforturi comerciale rezonabile pentru restaurarea datelor din cea mai recentă copie de siguranță disponibilă, în măsura în care restaurarea este posibilă din punct de vedere tehnic.

Prezenta obligație nu constituie o garanție privind recuperarea integrală a datelor, recuperarea până la un anumit moment anterior incidentului sau respectarea unui termen determinat de restaurare, cu excepția cazului în care asemenea niveluri sunt asumate expres într-un SLA sau într-o anexă contractuală distinctă.

Routena nu răspunde pentru pierderea ori coruperea datelor cauzată de Client, Utilizatori, sisteme terțe aflate în afara controlului rezonabil al Routena, utilizarea neconformă, instrucțiunile Clientului sau evenimentele excluse potrivit Contractului.

26.3. Amenzi și răspundere reglementară. Routena nu este obligată să ramburseze Clientului amenzi, sancțiuni sau măsuri administrative impuse Clientului, cu excepția măsurii în care, printr-

o hotărâre definitivă sau prin acordul Părților, se stabilește că acestea au fost cauzate direct de încălcarea de către Routena a obligațiilor sale contractuale ori legale, proporțional cu contribuția Routena la producerea prejudiciului, și că rambursarea este permisă de lege.

Orice răspundere între Părți în această situație rămâne supusă plafonului prevăzut la secțiunea 26.1, în măsura în care legea permite limitarea acesteia.

Limitările Contractului nu afectează răspunderea directă a fiecărei Părți față de autoritățile competente sau față de persoanele vizate, atunci când o asemenea răspundere rezultă din norme legale imperative.

26.4. Limitările nu se aplică în cazurile în care răspunderea nu poate fi înlăturată sau limitată potrivit legii române, inclusiv pentru dol sau culpă gravă (art. 1355 Cod civil) și pentru prejudicii aduse integrității fizice ori sănătății.

27. Forță majoră

Nicio parte nu răspunde pentru neexecutarea cauzată de un eveniment de forță majoră sau caz fortuit, în condițiile Codului civil. Partea afectată notifică cealaltă parte în termen de 5 zile lucrătoare de la data la care a cunoscut sau ar fi trebuit în mod rezonabil să cunoască evenimentul, prezintă dovezi rezonabile ale evenimentului (inclusiv un certificat de forță majoră emis de camera de comerț și industrie competentă, atunci când este disponibil sau solicitat în mod rezonabil) și depune eforturi rezonabile de limitare a efectelor. Partea afectată răspunde pentru prejudiciul suplimentar cauzat prin notificarea tardivă.

28. Cesiune și subcontractare

Clientul nu poate cesiona Contractul fără acordul scris al Routena. Routena poate cesiona Contractul către o societate afiliată sau către un succesor în drepturi, în cadrul unei reorganizări, fuziuni, achiziții sau vânzări de active, cu notificarea Clientului. Routena poate subcontracta părți ale Serviciilor (inclusiv sub-împuțerniciți pentru date cu caracter personal, conform DPA), rămânând responsabilă pentru executarea Contractului.

29. Notificări

Notificările se transmit prin e-mail la adresele de contact ale părților (pentru Routena: contact@routena.com) sau prin intermediul platformei. Clientul are obligația de a menține actualizate datele de contact din cont.

Notificările sunt considerate primite în următoarea zi lucrătoare după transmiterea prin e-mail, dacă expeditorul nu primește un mesaj automat de nelivrare. Notificările privind încetarea, neînnoirea, încălcarea Contractului sau modificările material adverse se transmit prin e-mail, nu doar prin mesaj în aplicație.

30. Procedura de modificare

30.1. Routena poate aplica pe parcursul Termenului curent, fără acord prealabil: corecții, clarificări, actualizări ale datelor de contact, modificări tehnice, îmbunătățiri de securitate, schimbări de furnizori fără efect advers material, modificări legale obligatorii și modificări urgente de securitate. În privința furnizorilor care prelucrează date cu caracter personal (sub-împuterniciți), modificările se realizează cu respectarea procedurii de notificare prealabilă și de obiecție prevăzute în [DPA](#) (secțiunea 6), care prevalează pentru astfel de date.

30.2. Modificările material adverse se aplică la reînnoire sau numai după acceptarea expresă a Clientului pentru o aplicare mai devreme.

30.3. O actualizare a site-ului nu poate modifica retroactiv, pentru un Client cu angajament în curs: Valoarea Contractuală Totală, minimele contractuale, Termenul Inițial curent, angajamentul de facturare curent, drepturile materiale privind răspunderea și protecțiile obligatorii din DPA.

30.4. Fiecare versiune actualizată va indica numărul versiunii, data publicării și data intrării în vigoare.

30.5. Modificările material adverse vor fi comunicate Clientului prin e-mail cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de data reînnoirii sau de data la care se solicită acceptarea lor expresă.

30.6. Modificările nemateriale pot fi publicate pe pagina juridică Routena și pot intra în vigoare la data indicată în versiunea actualizată. Routena va transmite o notificare atunci când modificarea este relevantă pentru utilizarea sau administrarea Serviciilor.

31. Legea aplicabilă și instanțele competente

Contractul este guvernat de legea română. Litigiile se soluționează pe cale amiabilă, iar în lipsa unei soluții, de instanțele competente de la sediul Prestatorului, în măsura permisă de lege.

32. Dispoziții finale

Dacă o clauză este declarată nevalidă, celelalte clauze rămân în vigoare. Neexercitarea unui drept nu constituie renunțare la acesta. Prezenții Termeni, împreună cu documentele de la secțiunea 3, constituie întregul acord dintre părți cu privire la obiectul lor.

Documentele contractuale pot fi puse la dispoziție în limbile română și engleză. Versiunile în limba engleză au caracter de traducere de curtoazie; în caz de neconcordanță sau divergență de interpretare, versiunea în limba română prevalează și guvernează raportul contractual.

[Vezi versiunea anterioară \(v05.06.2026\).](#)