

## **TERMENI ȘI CONDIȚII PLATFORMĂ HEI BUDDY**

### **1. Definiții și Termeni**

- **Hei Buddy**– este denumirea comercială a UI HUMBLE S.R.L., persoană juridică de naționalitate română, cu sediul social în Slobozia, Aleea Băii nr. BL.P1, SC.A, ET.4, AP.19, județ Ialomița , având codul unic de înregistrare 38086328, fiind înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Ialomița sub nr. J21/487/2017.
- **Administrator Site/Aplicație** – UI HUMBLE SRL sau orice partener afiliat UI HUMBLE SRL.
- **Utilizator** – orice persoană fizică care are vârsta mai mare de 18 ani/persoană juridică înregistrată pe Site, ca Pet Sitter sau Pet Owner care, prin finalizarea procesului de creare a Contului, și-a exprimat consimțământul cu privire la clauzele specifice ale site-ului din secțiunea Termeni și Condiții și din secțiunea Politică de Confidențialitate, care obține acces la conținut, prin mijloacele electronice puse la dispoziție de UI HUMBLE SRL, în baza unui raport juridic existent între UI HUMBLE și acesta și care poate solicita sau poate acorda servicii specifice precum cele prevăzute pe Site.
- **Procedură de înregistrare pe Site**- Etapa inițială-Completarea datelor cu caracter confidențial, reprezentate de adresele de e-mail ale Utilizatorilor pe Site. Etapa Ulterioară-Completarea Formularului de înscriere în Aplicația Hei Buddy, prin inserarea datelor personale cu caracter confidențial și a celorlalte mențiuni obligatorii și atașarea documentelor solicitate, în mod obligatoriu, respectiv Actul de identitate și Cazierul judiciar, în format electronic.
- **Nickname** – pseudonim prin care un anumit Utilizator poate adăuga Conținut pe Site. Nickname-ul este asociat informațiilor din Site ale Utilizatorului sub denumirea de "Nume Utilizator".
- **Profilul Utilizatorului** –Datele personale de identificare și de prezentare ale Utilizatorului, astfel cum acestea sunt inserate în Formularul de înscriere, conform mențiunilor din Actul de identitate emis în mod valabil de către autoritățile din țara de domiciliu sau de reședință.

- **Cont** – secțiunea din Site formată dintr-o adresă de e-mail și o parolă care permite Utilizatorului solicitarea sau oferirea unui serviciu de Pet sitting și care conține informații despre Utilizator și istoricul Utilizatorului în Site (servicii prestate, recenzii, rating, etc.). Utilizatorul este direct responsabil și se va asigura că toate informațiile introduse la crearea Contului sunt corecte, complete și actualizate, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile.
- **Pet-** animalul domestic de companie înregistrat și vaccinat antirabic, care se află în proprietatea unei persoane fizice/persoane juridice, care deține un Carnet de Sănătate înregistrat în Registrul de evidență al câinilor cu stăpân (RECS), în conformitate cu prevederile Legii nr. 258/2013 pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 155/2001 privind aprobarea programului de gestionare a câinilor fără stăpân și în conformitate cu prevederile Ordinului pentru modificarea și completarea Normelor privind identificarea și înregistrarea câinilor cu stăpân aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale Sanitare Veterinare și pentru Siguranța Alimentelor nr. 1/2014.
- **Pet Sitter-** Persoana care se înregistrează în Platforma HeiBuddy și care își oferă serviciile de îngrijire a unui animal de companie la domiciliul sau în afara domiciliului proprietarului animalului de companie.
- **Pet Owner-** Persoana care deține în proprietate un animal de companie și care se înregistrează pe Platforma Hei Buddy pentru solicitarea unui serviciu de îngrijire a animalului de companie, de către o persoană specializată în Pet sitting.
- **Solicitare-**rezervare transmisă de către Pet Owner către Pet Sitter, în vederea solicitării unui serviciu de Pet sitting.
- **Site** –[www.heibuddy.ro](http://www.heibuddy.ro) și subdomeniile acestuia.
- **Servicii oferite de Aplicația Hei Buddy** – orice serviciu oferit de către Pet Sitters înrolați în platformă incluzând, dar fără a se limita la, cazare pentru pet-uri, îngrijire medicală, toaletare pet-uri, îngrijire la domiciliu a pet-urilor, vizite la domiciliu a pet-urilor, plimbare pet-uri, toaletare pet-uri, fotografiere pet-uri, dresare pet-uri.
- **Campanie** – acțiunea de a expune în scop comercial, un număr finit de Servicii, având un stoc limitat și predefinit, pentru o perioadă limitată de timp stabilită de către Utilizator, pe baza Abonamentului achiziționat în Platformă.

- **Contract** – reprezintă contractul la distanță încheiat între Hei Buddy și Utilizator, fără prezența fizică simultană a Hei Buddy și a Utilizatorului.
- **Conținutul reprezintă:**
  - toate informațiile de pe Site care pot fi vizitate, vizualizate sau altfel accesate prin utilizarea unui echipament electronic;
  - conținutul oricărui e-mail trimis de către Utilizator sau primit de către Utilizator, prin mijloace electronice și/sau orice alt mijloc de comunicare disponibil;
  - orice informație comunicată prin orice mijloc de către un angajat/colaborator al Utilizatorului, conform informațiilor de contactare, specificate sau nu de către acesta;
  - informații legate de Serviciile și/sau tarifele practicate de Utilizator într-o anumită perioadă;
  - informații legate de Serviciile și/sau tarifele practicate de către un terț cu care Utilizatorul are încheiate contracte de parteneriat, într-o anumită perioadă;
  - date referitoare la Utilizator, sau alte date privilegiate ale acestuia.
- **Review** – o evaluare scrisă de către Pet Owner/Pet Sitter sau persoana afiliată Pet Owner-ului/Pet Sitter-ului, evaluare redactată pe baza experienței personale și capacității acestuia de a realiza comentarii calitative legate de, dar fără a se limita la acestea, privind standardele profesionale și cerințele beneficiarului/prestatorului serviciului, respectiv experiența avută.
- **Comentariu** – apreciere sau observație cu scop critic, pe marginea unui Review sau a unui alt comentariu.
- **Întrebare** – formulă de adresare către alți Utilizatori cu scopul de a obține informații despre serviciile din pagina respectivă.
- **Răspuns**- informație care este transmisă Utilizatorului care a adresat o Întrebare pe Site, în pagina unui anumit Pet Sitter, de către un alt Utilizator. Răspunsul reprezintă o explicație oferită de un alt Utilizator unui Utilizator în cadrul unei discuții.
- **Document** – prezentele Termene și Condiții.
- **Comunicări Comerciale** – orice tip de mesaj trimis (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonice/mobilepush/webpush/etc.), conținând informații generale și tematice, informații cu privire la servicii similare sau complementare cu cele de care a beneficiat, informații cu privire la oferte sau promoții la abonamente, reduceri comerciale, informații referitoare la Servicii adăugate în secțiunea "Contul meu" sau secțiunea

“Cont/Favorite” precum și alte comunicări comerciale cum ar fi cercetări de piață și sondaje de opinie.

- **Tranzacție** – încasarea sau rambursarea unei sume rezultată din achiziționarea unui Abonament pe Platforma Hei Buddy sau ca urmare a înrolării în Platforma Hei Buddy, de către Pet Sitter sau Pet Owner.
- **Specificații** – toate specificațiile și/sau descrierile Serviciilor, astfel cum sunt precizate în descrierea acestora.
- **Plata securizată prin Stripe** – serviciul de plată prestat de către procesatorul de plăți integrat în Site, pus la dispoziția Utilizatorilor, prin intermediul Site-ului în vederea efectuării unei plăți cu cardul on-line.
- **Token** – număr criptat unic asociat cardului de plată al Utilizatorului după efectuarea unei plăți on-line, după activarea serviciului Stripe și care va putea fi utilizat de către Utilizator pentru autorizarea Tranzacțiilor prin serviciul Stripe.

## 2. Documente contractuale.

2.1. Prin accesarea Site-ului, respectiv prin înregistrarea unui Cont în Platforma Hei Buddy sau achiziționarea unui Abonament, sunteți de acord să respectați prezentele Termeni și Condiții, toate legile și reglementările aplicabile și garantați și declarați că ați citit, ați înțeles și că sunteți de acord să respectați toate legile și reglementările aplicabile în jurisdicția în care locuiți. Sunteți de acord că putem modifica acest acord și astfel de modificări vor intra în vigoare imediat după postare. Sunteți de acord să revizuiți acești Termeni și Condiții de fiecare dată când utilizați Site-ul pentru a fi la curent cu modificările. Acceptul exprimat în mod expres și fără echivoc, prin selectarea efectuată personal, prin Click, sau utilizarea în continuare a Site-ului va fi considerată o dovadă concludentă a acceptării dumneavoastră a acordului modificat.

2.3. Pentru motive justificate, determinate de modificările legislative care pot surveni, Hei Buddy își rezervă dreptul, de a modifica, în mod unilateral, conținutul prezentelor Termeni și condiții, în vederea asigurării conformității prezentelor cu legislația în vigoare, aplicabilă. În situația actualizării Termenilor și Condițiilor și Politica de Confidențialitate, în conformitate cu normele legale în vigoare, Utilizatorul va fi informat în mod corespunzător, caz în care va putea vizualiza, în mod transparent, toate modificările operate, prin accesarea acestora în Secțiunea Despre din Setările Aplicației.

- 2.4. Contractul se consideră încheiat între Hei Buddy și Utilizator, astfel cum este definit în cadrul *Secțiunii 1*, la momentul primirii de către Utilizator a confirmării de acceptare a Termenilor și Condițiilor și a Politicii de Confidențialitate de pe Site, ca urmare a verificării documentelor solicitate și după procesarea plății Abonamentului selectat.
- 2.5. Documentul și informațiile puse la dispoziție pe Site vor sta la baza Contractului, în completarea acestuia fiind documentele transmise de către Utilizator, care vor fi supuse verificării de către Hei Buddy.

### **3. POLITICA DE ÎNREGISTRARE ONLINE ÎN APLICAȚIA HEIBUDDY**

- 3.1. Înregistrarea pe Platforma Hei Buddy îi este permis oricărui Utilizator persoană fizică/persoană juridică, care atașează documentele obligatorii, solicitate de către Site și care întrunește cerințele profesionale. Pentru motive justificate, Platforma Hei Buddy își rezervă dreptul de a restricționa accesul Utilizatorului în vederea înregistrării pe Site sau în vederea folosirii, în continuare a Site-ului, în cazul în care consideră că în baza conduitei sau a activității Utilizatorului pe Site, acțiunile directe sau indirecte sau conduita acestuia ar putea prejudicia în vreun fel Platforma Hei Buddy. În oricare dintre aceste cazuri, Utilizatorul se poate adresa Departamentului de Relații cu Clienții al Platformei Hei Buddy, pentru a fi informat cu privire la motivele care au condus la aplicarea măsurilor sus-menționate.
- 3.2. Comunicarea cu Hei Buddy se poate realiza prin accesarea secțiunii "Help24" din Site/Aplicație, respectiv prin completarea Formularului de contact, în care se va descrie problema sesizată/reclamația/notificarea adresată. Administratorul Platformei are libertatea de a gestiona informațiile primite fără a fi nevoit să aducă justificări pentru aceasta.
- 3.3. Platforma Hei Buddy poate publica pe Site informații despre Servicii, Abonamente și/sau promoții practicate de către acesta sau de către oricare alt terț cu care Hei Buddy are încheiate contracte de parteneriat, într-o anumită perioadă de timp și în limita stocului disponibil.
- 3.4. Toate tarifele aferente Înregistrării pe Site, achiziționării unui Abonament de pe Site sunt exprimate în EURO.

- 3.5. În cazul plăților online Hei Buddy nu este/nu poate fi făcută responsabilă pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Utilizator, incluzând dar nelimitându-se la comisioane de conversie valutară aplicate de către banca emitentă a cardului acestuia, în cazul în care moneda de emisie a acestuia diferă de RON. Responsabilitatea pentru această acțiune o poartă numai Utilizatorul.
- 3.6. Toate informațiile folosite pentru descrierea Serviciilor disponibile pe Site (imagini statice / dinamice / prezentări multimedia / etc.), Promoțiilor nu reprezintă o obligație contractuală din partea Hei Buddy, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.
- 3.7. Utilizatorului i se va solicita înscrierea unui Review legat de serviciul prestat de Pet Sitter, respectiv legat de colaborarea avută cu Pet Owner. Solicitarea va fi transmisă către fiecare Utilizator înscris în Cont, după finalizarea serviciului prestat. În acest fel, Utilizatorul contribuie la informarea altor posibili Utilizatori de pe Site despre calitatea serviciului de care a beneficiat și despre calitățile profesionale ale Pet Sitter-ului, în vederea obținerii unui rating corespunzător.

#### **4. CESIONAREA ȘI SUBCONTRACTAREA**

- 4.1. Hei Buddy poate cesiona și/sau subcontracta o terță parte pentru Servicii ce țin de gestionarea, implementarea sau administrarea Platformei, cu informarea Utilizatorului, nefiind necesar acordul acestuia.

#### **5. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI INDUSTRIALĂ**

- 5.1. Conținutul, astfel cum este definit în *Definiții*, incluzând, dar nelimitându-se la logo-uri, reprezentări stilizate, simboluri comerciale, imagini statice, imagini dinamice, text și/sau conținut multimedia prezentate pe Site, sunt proprietatea exclusivă Hei Buddy, acestuia fiindu-i rezervate toate drepturile obținute în acest sens în mod direct sau indirect (prin licențe de utilizare și/sau publicare).
- 5.2. Utilizatorului nu îi este permisă copierea, distribuirea, publicarea, transferul către terțe părți, modificarea și/sau altfel alterarea, utilizarea, legarea la, expunerea, includerea oricărui Conținut în orice alt context decât cel original intenționat de Hei Buddy ,

inclusiunea oricărui Conținut în afara Site-ului, îndepărtarea însemnelor care semnifică dreptul de autor al Hei Buddy asupra Conținutului precum și participarea la transferul, vânzarea, distribuția unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea sau afișarea Conținutului, decât cu acordul scris expres al Hei Buddy.

- 5.3. Orice Conținut la care Utilizatorul are și/sau obține acces prin orice mijloc, se află sub incidența Documentului, în cazul în care Conținutul nu este însoțit de un acord de utilizare specific și valid încheiat între Hei Buddy și acesta, și fără nicio garanție implicit sau expres formulată din partea Hei Buddy cu referire la acel Conținut.
- 5.4. Utilizatorul poate copia, transfera și/sau utiliza Conținut numai în scopuri personale sau non-comerciale, numai în cazul în care acestea nu intră în conflict cu prevederile Documentului.
- 5.5. În cazul în care Hei Buddy conferă Utilizatorului dreptul de a utiliza sub forma descrisă într-un acord de utilizare distinct, un anumit conținut, la care Utilizatorul are sau obține acces în urma acestui acord, acest drept se extinde numai asupra celui sau acelor conținuturi definite în acord, numai pe perioada existenței acestuia sau acestor conținuturi pe site sau a perioadei definite în acord, conform condițiilor definite, în cazul în care acestea există și nu reprezintă un angajament contractual din partea Hei Buddy pentru respectivul Utilizator sau oricare alt terț care are/obține acces la acest conținut transferat, prin orice mijloc și care ar putea fi sau este prejudiciat în orice mod de pe urma acestui conținut, în timpul sau după expirarea acordului de utilizare.
- 5.6. Niciun Conținut transmis către Utilizator, prin orice mijloc de comunicare (electronic, telefonic, etc) sau dobândit de acesta prin accesare, vizitare și/sau vizualizare nu constituie o obligație contractuală din partea Hei Buddy și/sau al angajatului/prepusului Hei Buddy care a mijlocit transferul de Conținut, în cazul în care aceasta există, față de respectivul conținut.
- 5.7. Este interzisă orice utilizare a Conținutului în alte scopuri decât cele permise expres prin prezentul Document sau de acordul de utilizare care îl însoțește, în cazul în care acesta există.

## **6. ABONARE APLICAȚIE HEI BUDDY**

- 6.1. Utilizatorul se poate abona la Aplicația Hei Buddy prin alegerea unuia dintre Abonamentele puse la dispoziție, respectiv (i) un Abonament lunar, caz în care prima lună de utilizare va fi gratuită doar pentru Utilizatorii Noi, (ii) un Abonament pe 6 luni, caz în care va putea beneficia de o lună gratuit inclusă în cele 6 luni de Abonament, (iii) un Abonament pe 12 luni, caz în care va putea beneficia de 2 luni gratuite incluse în cele 12 luni de Abonament.
- 6.2. În măsura în care Utilizatorii noi înțeleg să își exercite dreptul legal de dezabonare de la Aplicație, în măsura în care se vor înrola din nou în Aplicație, nu vor mai putea beneficia de o lună gratuit.
- 6.3. Accesul la Aplicația Hei Buddy va putea fi acordat numai în cazul în care Utilizatorul înțelege să aleagă unul dintre Abonamentele indicate la pct. 6.1., prin acceptarea uneia dintre modalitățile de plată furnizate de către Aplicație, respectiv prin înrolarea datelor cardului de debit emis pe numele acestuia, având disponibilități suficiente pentru acoperirea soldului creditat.
- 6.4. Durata de abonare pe site este limitată la tipul de Abonament ales de către fiecare Utilizator, respectiv lunar, la 6 luni sau anual și poate fi reînnoită fie dacă Utilizatorul acceptă Notificarea transmisă automat de Aplicație de reînnoire a Abonamentului ales pentru aceeași durată, fie dacă alege un alt tip de Abonament disponibil și dacă asigură disponibilul necesar în contul curent aferent cardului de debit înrolat în Aplicație.
- 6.5. Utilizatorul care înțelege să invite cel puțin 2 prieteni în Aplicație, va putea beneficia de o lună gratuită de Abonament. Invitațiile transmise vor fi considerate eligibile și Utilizatorul va putea beneficia de o lună gratuit numai în măsura în care persoanele respective completează formularul de înscriere, prin transmiterea datelor cu caracter personal, persoanele respective transmit documentele solicitate de Aplicație pentru verificare, iar dacă persoanele respective se înrolează ca Pet Owner, este necesar să efectueze cel puțin o plată cu cardul în Aplicație, iar dacă se înrolează ca Pet Sitter, este necesar să fie plătit pentru o cerere din partea unui Pet Owner.
- 6.6. Utilizatorul are dreptul să își exercite oricând dreptul legal de retragere din Aplicație, respectiv dreptul de a se dezabona de la Aplicație și dreptul de a-și șterge contul, luând



la cunoștință faptul că, odată cu efectuarea acestui proces de ștergere a contului va pierde toate informațiile și datele inserate în Contul personal.

## **7. REGULI DE CONDUITĂ PET SITTERS**

- 7.1. Pet Sitter-ul își asumă întreaga responsabilitate asupra spațiilor de cazare unde vor fi ținute animalele de companie aflate în grija acestuia, pentru ca aceste spații de cazare să fie adecvate din punct de vedere al construcției, dimensiunii camerelor, numărului de ocupanți, facilități pentru exerciții, temperatură, iluminat, ventilație și curățenie.
- 7.2. Pet Sitter-ul își asumă deplina răspundere asupra modului de îngrijire și hrănire a animalelor de companie aflate în grija acestuia, respectiv că animalul de companie va fi aprovizionat în mod adecvat cu hrană, băutură și material de așternut adecvat, în funcție de specificațiile și afecțiunile medicale particulare, exercitate în mod corespunzător și (dacă este necesar) vizitate la intervale adecvate.
- 7.3. Pet Sitter-ul se asigură că vor fi luate toate măsurile de precauție rezonabile pentru a preveni și a controla răspândirea printre animale a bolilor infecțioase sau contagioase, inclusiv asigurarea unor instalații de izolare adecvate.
- 7.4. Pet Sitter-ul se asigură că va adopta măsuri de siguranță adecvate pentru protecția animalelor în caz de incendiu sau alte urgențe, în conformitate cu normele legale aplicabile.
- 7.5. Pet Sitter-ul poartă deplina răspundere că numărul, rasa și mărimea animalelor găzduite sunt în conformitate cu reglementările locale, precum și cu orice alte standarde de sănătate și siguranță necesare pentru furnizarea serviciilor de cazare.
- 7.6. Pet Sitter-ul este dator să solicite de la Pet Owner suficiente informații privind rutina animalului de companie, preferințe, reacții la alte animale, alergii și să urmărească aceste detalii cât mai îndeaproape.
- 7.7. Pet Sitter-ul furnizează pe propria răspundere către Pet Owner informații specifice privind experiența sa anterioară, abilitățile, specializările sau calificările obținute, precum și detalii legate de spațiul sau spațiile de cazare și îngrijire a animalelor de companie.
- 7.8. Pet Sitter-ul se obligă să trateze animalul aflat în grija acestuia cu respect, fără a îi provoca suferințe fizice sau psihice și să se asigure că nicio cauză nu deteriorează

locuința proprietarilor de animale de companie, în situația îngrijirii animalelor de companie la domiciliul Pet Owner.

- 7.9. Pet Sitter-ul se obligă să transmită, la cerere, către Pet Owner fotografii, filmări video sau altele asemenea, pe oricare dintre mijloacele de comunicare electronic alese de comun acord între Părți, pentru verificarea modului în care se află animalul de companie aflat în grija și sub supravegherea Pet Sitter-ului.
- 7.10. Pet Sitter-ul se obligă să răspundă la rezervarea unui Pet Owner în maximum 5 minute, în caz contrar Pet Ownerul își rezervă dreptul de a anula rezervarea efectuată. După ce acceptă rezervarea, Pet Sitter-ul poate fi contactat telefonic de către Pet Owner, exclusiv prin intermediul Aplicației.
- 7.11. Pet Sitter-ul are dreptul să își stabilească, în mod unilateral, prețurile și condițiile pentru serviciile dumneavoastră în parametrii permisi de Site.
- 7.12. În calitate de Pet Sitter, sunteți de acord prin contract că, prima și toate rezervările viitoare cu un client/Pet Owner de la Hei Buddy vor fi rezervate prin intermediul site-ului sau de către asistența noastră pentru clienți. Dacă Pet sitter-ul efectuează o rezervare cu orice client/Pet Owner în afara Site-ului, Hei Buddy își rezervă dreptul, în mod unilateral și fără nicio altă contraprestație față de Utilizator de a îi dezactiva Abonamentul ales, chiar dacă acesta nu a fost finalizat. Utilizatorul înțelege, acceptă și este de acord ca, în astfel de situații, nu va avea nicio pretenție prezentă sau viitoare de orice natură împotriva HeiBuddy.
- 7.13. Pet Sitter-ul este pe deplin răspunzător pentru declararea și plata impozitelor pe venit, aferente veniturilor obținute din rezervările efectuate prin intermediul Site-ului. HeiBuddy nu își asumă nicio răspundere contractuală sau legală în vederea verificării respectării de către Pet sitter a obligațiilor legale de natură fiscală și penală, în conformitate cu normele legale aplicabile.

## **8. REGULI DE CONDUITĂ PET OWNERS**

- 8.1. Pet Owner-ul este obligat să transmită Pet Sitter-ului informații accurate și detaliate cu privire la comportamentul animalului de companie, traseul, preferințele, starea vaccinării și să furnizeze, la cerere, Carnetul de sănătate al acestuia, avizat.

- 8.2. Pet Owner-ul are dreptul de a solicita informații Pet Sitter-ului legate de abilitățile, specializările și calificările profesionale ale acestuia, precum și despre experiența anterioară, în calitate de Pet Sitter, în vederea identificării unei persoane care să corespundă cerințelor acestuia. Pet Owner-ul se obligă să solicite toate aceste informații și să comunice cu Pet Sitter-ul anterior rezervării acestuia, exclusiv prin intermediul Aplicației Hei Buddy, asumându-și ca, în caz de nerespectare a acestei obligații, HeiBuddy își rezervă dreptul, în mod unilateral și fără nicio altă contraprestație față de Utilizator de a îi dezactiva Abonamentul ales, chiar dacă acesta nu a fost finalizat. Utilizatorul înțelege, acceptă și este de acord ca, în astfel de situații, nu va avea nicio pretenție prezentă sau viitoare de orice natură împotriva Hei Buddy.
- 8.3. Pet Owner-ul trebuie să fie disponibil să comunice telefonic cu Pet Sitter-ul din momentul în care o rezervare cu acesta este confirmată exclusiv prin intermediul Aplicației Hei Buddy, pentru a se asigura că toate detaliile sunt aranjate înainte de începerea rezervării și pentru a se asigura că sunt adecvate aranjamentele pentru predarea și ridicarea animalului de companie.
- 8.4. Pet Ownerul are dreptul să transmită fie o Rezervare individuală în Aplicație, adresată către un Pet Sitter, în mod individual, fie o Rezervare globală în Aplicație, adresată tuturor Utilizatorilor Pet Sitteri din Aplicație, fie o Rezervare urgentă, adresată tuturor Utilizatorilor Pet Sitteri din Aplicație, care va fi prioritizată, în mod corespunzător.
- 8.5. Pet Owner-ul trebuie să transmită Pet Sitter-ului datele de contact necesare, pentru a putea fi contactat de îndată și fără întârziere, în situația în care se ivește o urgență cu animalul de companie pe care îl are în supraveghere.

## **9. LIMITAREA RĂSPUNDERII ȘI CLAUZE CONTRACTUALE**

- 9.1. Prin acceptarea de către Pet Sitter a unei rezervări efectuată de către Pet Owner, privind efectuarea unui dintre serviciile sus-enunțate, Pet Sitter-ul își asumă deplina și exclusivă răspundere privind suportarea oricăror daune, inclusiv daune materiale sau vătămări personale, pe care Pet Sitter-ul sau orice altă persoană prezentă în reședința acestuia le poate suferi. În acest sens, Pet Sitter-ul îi ncumbă în mod exclusiv și unilateral, obligația de a adopta toate măsurile de prevenție care se impun, în vederea limitării oricăror

riscuri posibile pe care le ar putea suferi acesta sau orice altă persoană care locuiește în același imobil.

- 9.2. Utilizatorul acceptă în mod expres și fără echivoc că Hei Buddy nu este răspunzătoare și nu își asumă răspunderea pentru autenticitatea și veridicitatea informațiilor furnizate de către Pet Owner/Pet Sitter și nu poate fi ținută răspunzătoare în nicio situație, fără a se limita la acestea, când una dintre Părți care deține un Cont în Aplicație suferă un prejudiciu de orice natură patrimonială sau nepatrimonială.
- 9.3. În nicio situație Hei Buddy, Afiliații săi, ofițerii, directorii, angajații, agenții sau furnizorii terți, nu vor fi răspunzători pentru orice daune directe, indirecte, accidentale, special sau convenționale, rezultate din utilizarea serviciilor de Pet Sitter/Pet Owner, ca urmare a unor greșeli, omisiuni, întreruperi, ștergeri, coruperea fișierelor, virusării informațiilor, întârzierilor în transmiterea informațiilor sau din orice alte erori de natură tehnică.
- 9.4. Limitarea de răspundere de mai sus pentru Hei Buddy se aplică în orice situație de orice natură, fie contractuală, delictuală sau de natură penală, chiar dacă un reprezentat legal al Hei Buddy a fost anunțat sau ar fi trebuit să cunoască posibilitatea ivirii unui prejudiciu de orice natură.
- 9.5. Utilizatorul Site-ului acceptă în mod expres și fără echivoc că limitările specificate în această secțiune vor fi aplicabile, indiferent de situație sau împrejurare și fără a se deosebi de natura relației contractuale, respectiv de natura prejudiciului suferit de către Utilizatorul Site-ului, din cauza unor circumstanțe care nu se află în răspunderea Hei Buddy.

## **10. PROCEDURA DE ANULARE REZERVĂRI**

- 10.1. În măsura în care, în timp ce rezervarea este confirmată sau în curs de desfășurare (dar nu este încă finalizată), Pet Sitter-ul anulează rezervarea, fără prezentare unui motiv temeinic justificat, Pet Ownerului i se va rambursa suma achitată pentru rezervarea efectuată și va primit suport să găsească un alt Pet Sitter alternativ, de pe Platformă, care a primit un număr semnificativ de recenzii în concordanță cu solicitările Utilizatorului.
- 10.2. Pet Sitter-ul înțelege, acceptă și își asumă ca, în măsura în care va avea în Aplicație un număr mai mare de 3 rezervări consecutive anulate într-o lună, fără prezentarea unor

motive temeinic justificate, urmează să suporte o penalizare, constând în imposibilitatea primirii unei rezervări din partea unui Pet Owner pe o durată de 24 de ore la ultima rezervare anulată, respectiv va primi o scădere a rating-ului în cadrul Aplicației.

- 10.3. Prin excepție, în cazuri temeinic justificate, Pet Sitter-ul poate avea într-o lună un număr de maximum 3 rezervări anulate, dar care să nu fie consecutive.
- 10.4. În oricare situație Hei Buddy nu va oferi suport Utilizatorului pentru a identifica opțiuni alternative de rezervare în afara platforma [www.HeiBuddy.com](http://www.HeiBuddy.com). Hei Buddy va depune toate eforturile necesare pentru a ajuta Utilizatorul să găsească Pet Sitters alternativi, dar nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere rezultată din cauza imposibilității Utilizatorului de a asigura o alternativă.

## **11. PROCEDURĂ DE DEZACTIVARE/ANULARE CONT**

- 11.1. Hei Buddy deține dreptul exclusiv și fără orice răspundere față de Utilizator, cu sau fără motiv, cu sau fără notificare prealabilă și în orice moment: (a) să rezilieze acești Termeni sau accesul Utilizatorului la site-ul nostru și (b) să dezactiveze sau să anuleze Platforma Hei Buddy, Cont sau înregistrare sau utilizări similare ale Site-ului.
- 11.2. Drepturile de proprietate ale Hei Buddy, declinarea garanțiilor, indemnizațiile, limitările de răspundere și prevederile diverse vor supraviețui oricărei reziliări.
- 11.3. Hei Buddy poate furniza o notificare de reziliere/denunțare unilateral Utilizatorului prin într-unul dintre mijloacele de comunicare agreate la momentul încheierii raportului juridic, prin înrolarea pe Site.
- 11.4. Utilizatorul deține dreptul de a-și șterge contul/dezabona de la Aplicație în orice moment. Cu toate acestea, Utilizatorul este deplin responsabil pentru orice rezervări, listări sau tranzacții în așteptare pe care le plasează sau taxe pe care le suportă înainte de rezilierea/anularea acestuia.
- 11.5. În măsura în care Utilizatorul înțelege să își șteargă/dezactiveze Contul, Hei Buddy nu are obligația de a șterge sau de a returna orice Conținut pe care Utilizatorul l-a postat pe Site.

## **12. OBLIGAȚIA DE SUPTARE A IMPOZITELOR LOCALE**

- 12.1. Utilizatorul este direct responsabil pentru respectarea tuturor legilor și reglementărilor fiscale aplicabile legate de utilizarea de către acesta a Site-ului și a Serviciilor.
- 12.2. Fără a se limita cele de mai sus, fiecare Utilizator este responsabil pentru determinarea oricăror impozite indirecte locale aplicabile și pentru includerea acestor taxe sau obligații legate de astfel de taxe în listele sale.
- 12.3. Hei Buddy nu este, în nicio situație, în nicio circumstanță și în nicio ipoteză, responsabil pentru taxele legate de utilizarea de către Utilizator a Site-ului și a Serviciilor.

## **13. CONFIDENȚIALITATE**

- 13.1. Hei Buddy va păstra confidențialitatea informațiilor de orice natură pe care le furnizați. Dezvăluirea informațiilor furnizate se va putea face doar în condițiile menționate în prezentul Document.
- 13.2. Nicio declarație publică, promovare, comunicat de presă sau orice alt mod de dezvăluire către terțe părți nu va fi făcută de Utilizator cu privire la prezentele Servicii, fără consimțământul prealabil, scris al HeiBuddy.
- 13.3. Prin transmiterea de informații sau materiale prin intermediul acestui site, oferiți HeiBuddy acces nerestricționat și irevocabil la acestea, dreptul de a utiliza, reproduce, afișa, modifica, transmite și distribui aceste materiale sau informații. Sunteți, de asemenea, de acord ca Hei Buddy să poată utiliza liber, în interes propriu, aceste informații, idei, concepte, know-how-uri sau tehnici pe care ni le-ați trimis prin intermediul Site-ului.
- 13.4. Hei Buddy nu va avea obligații referitoare la confidențialitatea informațiilor trimise, dacă legislația în vigoare nu prevede alte specificații în acest sens.

## **14. LEGISLAȚIE APLICABILĂ**

- 14.1.** Prezentul document este supus legii române. În cazul unor eventuale litigii apărute între Hei Buddy și Utilizatori se va încerca mai întâi rezolvarea pe cale amiabilă a acestora.

14.2. Pentru sesizări sau reclamații legate de Serviciul/Serviciile achiziționat/e, Utilizatorii au la dispoziție oricând posibilitatea transmiterii respectivei reclamații prin formularul de contact de la Secțiunea *Help24*. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau a sesizărilor de către Hei Buddy este de 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora.

## **15. JURISDICȚIE APLICABILĂ**

**15.1.** În situația în care Utilizatorul nu primește un răspuns la sesizarea/reclamația efectuată sau este nemulțumit de conținutul răspunsului primit, acesta din urmă deține dreptul de a sesiza instanțele judecătorești competente din circumscripția sediului social al Hei Buddy.

## **16. FORȚA MAJORĂ**

16.1. Niciuna dintre părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial este datorată unui eveniment de forță majoră. Forța majoră este evenimentul imprevizibil, în afara controlului părților și care nu poate fi evitat.

16.2. Dacă în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu încetează fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de plin drept a contractului fără ca vreuna dintre ele să poată pretinde celeilalte alte daune-interese.