

## 1. Descrierea Serviciului

In vederea imbunatatirii comunicarii cu proprietarii din ansamblul residential "Luxuria Residence" (in continuare "Proprietarul" sau "Proprietarii"), administrat de Societatea ACTUAL INVEST HOUSE S.R.L., persoana juridica romana cu sediul in Bucuresti, Sector 1, Str. Drumul Padurea Neagra Nr. 56, Corp A si B, cod unic de inregistrare 18709383, atribut fiscal RO, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/120/2019, Tel. **0374434450**.

Societatea detine si administreaza serviciul on-line **Helpdesk.aihsrl.ro** ("Helpdesk.aihsrl.ro" sau "Serviciul") prin intermediul caruia pune la dispozitia proprietarilor din ansamblul rezidential "Luxuria Residence ), Serviciul in conformitate cu Termenele si Regulile de Utilizare. Serviciul se adreseaza in exclusivitate proprietarilor din ansamblul residential "Luxuria Residence", persoane fizice si juridice. Utilizarea Serviciului implica acceptarea neconditionata a termenilor si regulilor mai jos aratate.

Serviciul este disponibil 24/24, 7/7, din orice locatie unde exista acces la Internet, pentru urmatoarele tipuri de informatii:

- Vizualizarea reclamatilor si stadiul de rezolvare ;
- Deschiderea unui tichet prin care se solicita rezolvarea unor probleme;
- Orice alte informatii care au legatura cu serviciile oferite proprietarilor din ansamblul residential "Luxuria Residence".
- Vizualizarea facturilor de utilitati si de administrare.
- Plata cu cardul a acestor facturi prin serviciul Netopia.
- Serviciile de administrare se presteaza lunar si se factureaza in data de 15 ale lunii viitoare. Aceste servicii au fost agreeate in baza unui contract incheiat cu fiecare proprietar in parte si sunt valabile atat timp cat contractul este in vigoare.
- Utilitatile care se vor factura reprezinta consumurile de apa rece, apa calda, incalzire si energie electrica pentru partile comune conform consumurilor realizate, calculate pentru fiecare imobil in parte. Factura de utilitati va fi emisa in a doua parte a lunii urmatoare realizarii consumului.
- In cazul unor tranzactii de plata eronate restituirea sumelor de bani se va face in termen de 30 de zile.

Politica de retur : Sumele achitate conform facturilor emise nu se pot restitui avand in vedere ca serviciile prestate sunt in avans.

Termenul in care clientii primesc informatii despre serviciile achizitionate : Clientii primesc informatiile privind serviciile achizitionate in avans si semneaza un contract de administrare in urma unei negocieri.

Totodata, acest serviciu ofera posibilitatea proprietarilor din ansamblul residential "Luxuria residence", de a transmite catre Actual invest House S.R.L. informatii privind modificarea datelor de contact si de facturare, in vederea actualizarii acestor date si in evidentele interne IMPACT DEVELOPER & CONTRACTOR S.A.

## 2. Acces si inregistrare

Pentru a putea beneficia de serviciu, abonatul are nevoie de un calculator personal, o conexiune stabila la Internet si de un browser web instalat in calculator (cu titlu exemplificativ : Mozilla Firefox Versiunea 58, Microsoft Internet Explorer Versiunea 11, Google Chrome 5) prin intermediul careia va fi accesata adresa de web <https://helpdesk.aihsrl.ro> unde va fi necesara crearea unui cont personal, cont prin intermediul caruia va fi accesat serviciul in mod individual, cu ajutorul unui username si a unei parole personalizate.

Pentru activarea serviciului, proprietarul din ansamblul residential "Luxuria Residence" se va inregistra pe site-ul <https://helpdesk.aihsrl.ro> dupa care un operator va activa contul creat, urmand ca proprietarul sa primeasca in acest sens o notificare pe email.

Parola trebuie sa aiba cel putin 8 caractere. Parola nu poate fi aceeaasi ca numele de utilizator si este oferita o metoda de validare a securitatii ei.

Se pot folosi litere mari (A-Z), litere mici (a-z), cifre (0-9), semne (!@#\$%^&\*()-+=). Se face diferentierea intre litere mari si litere mici.

### **3. Obligatiile ACTUAL INVEST HOUSE S.R.L.**

Actual Invest House S.R.L. nu isi asuma raspunderea pentru nici o pierdere de date sau informatii rezultate din intarzieri, etc., cauzate de evenimente care nu sunt sub controlul Actual Invest House S.R.L., al furnizorilor sai sau prin erori de omisie din partea utilizatorului. Actual Invest House S.R.L. si furnizorii sai exclud orice sugestie sau garantie ca:

- a. serviciul va fi neintrerupt sau fara erori;
- b. eventualele defecte vor fi corectate;
- c. serviciul, sau serverul care il pune la dispozitia utilizatorilor este lipsit de virusi sau alte componente care ar putea dauna utilizatorilor si nu pot fi responsabili de vreo actiune pe care o intreprindeti pe baza respectivelor informatii sau a serviciului.;

Serviciul este disponibil 24h/zi, exceptand perioadele in care se efectueaza lucrari de mentenanta, backup sau de reparatii. Accesarea serviciului poate fi limitata in intervalul orar de utilizare intensa datorita limitarii procesarii datelor de catre sistemele informatice.

Actual Invest House S.R.L. nu este in nici un fel raspunzator pentru pierderile (directe sau indirecte), pierderea unor ocazii sau oportunitati de afaceri sau pentru beneficiile nerealizate, ale Beneficiarului sau ale tertilor care se afla in raporturi juridice cu Beneficiarul, ca urmare a nefunctionarii sau a functionarii necorespunzatoare a Serviciului.

### **4. Prelucrarea datelor cu caracter personal**

Prelucrarea datelor personale este efectuata atat in scopul furnizarii Serviciului cat si in scopul furnizarii unor informatii si oricaror comunicari comerciale prin curier, posta, e-mail, telefon, fax sau alte mijloace, realizarea de rapoarte statistice, in scopul prevenirii/depistarii fraudelor etc.

Datele furnizate pentru utilizarea Serviciului sunt strict confidentiale, fiind utilizate exclusiv in cadrul executarii relatiei contractuale dintre proprietarii din ansamblul rezidential Luxuria, datele si informatiile colectate nefiind transmise catre terte persoane.

Datele personale pot fi transmise autoritatilor publice competente in vederea realizarii oricaror investigatii conform prevederilor legale in vigoare.

Pentru utilizarea contului si a parolei personale intreaga responsabilitate le revine abonatilor, Actual Invest House S.R.L. fiind exonerata de orice raspundere cu privire la confidentialitatea acestor date. Prin inregistrare, abonatilor le revine obligatia de a furniza in mod corect si complet datele solicitate.

In conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, proprietarii din ansamblul rezidential "Luxuria Residence" beneficiaza de dreptul de acces la date, dreptul de interventie asupra datelor, dreptul de opozitie, dreptul la informare, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a se adresa justitiei; toate aceste drepturi se exercita prin cerere scrisa, datata si semnata, inaintata Actual Invest House S.R.L. la sediul mentionat la art. 1., cu exceptia dreptului de a se adresa justitiei, care se exercita prin cerere

scrisa inaintata instantei de judecata competente.

## **5. Generalitati**

Modificari ale acestor termeni si conditii - Actual Invest House S.R.L. poate modifica acesti termeni si conditii la anumite intervale de timp fara a anunta Clientul personal. Astfel de modificari vor fi aduse la cunostinta Clientului prin afisare pe site-ul web la [helpdesk.impactsa.ro](https://helpdesk.impactsa.ro). Modificarile facute astfel sunt socotite a fi acceptate de catre Client daca acesta continua sa foloseasca platforma dupa afisarea lor pe site-ul web.

Forta Majora - Actual Invest House S.R.L. nu isi asuma responsabilitatea pentru imposibilitatea de a se conforma obligatiilor prevazute in acesti termeni si conditii, ca rezultat al oricarei cauze aflate in afara controlului sau, incluzand dar nelimitandu-se la evenimente fortuite, conditii meteorologice nefavorabile, actiunea sau inactiunea guvernului, a altor retele sau a altor autoritati competente de care Actual Invest House S.R.L. nu este responsabila.

Jurisdictie - Acest site web (exclusiv site-uri ale tertelor parti spre care exista linkuri) este controlat de catre Actual Invest House S.R.L.. Prin accesarea acestui site, proprietarii din ansamblul rezidential "Luxuria residence" accepta ca acest serviciu si orice disputa legata de el sunt guvernate si interpretate in concordanta cu legile Romaniei, iar proprietarii din ansamblul rezidential "Luxuria Residence" admit sa se supuna jurisdicției exclusive a tribunalelor Romaniei.

Acest site web poate fi accesat de oriunde in Romania si de peste hotare. Actual Invest House S.R.L. nu ofera nici o asigurare ca continutul acestui site se supune legilor (inclusiv celor de proprietate intelectuala) altor tari in afara Romaniei. Daca Clientul acceseaza acest site din afara Romaniei, o face pe riscul sau si este singur responsabil de respectarea legilor teritoriului in care se afla.

Confidentialitate - Actual Invest House S.R.L. nu garanteaza ca utilizarea de catre proprietarii din din ansamblul residential "Luxuria Residence", a acestui site va fi confidentiala. Actual Invest House S.R.L. nu este responsabil pentru nici o paguba pe care o sufera Proprietarul sau alta persoana ca rezultat al confidentialitatii cu privire la utilizarea de catre Proprietar a acestui site. Orice informatie pe care Proprietarul o dezvaluie pe site se poate sa nu fie in siguranta pe durata transmiterii ei prin Internet. Terte parti au posibilitatea de a intercepta transmisiunile pe care le face Proprietarul cand foloseste acest site web. Unele servicii pe care le acceseaza Clientul pe acest site ii permit sa primeasca informatii cu caracter personal.

## **6. Proprietarul accepta sa adere la acesti termeni si conditii**

Proprietarul confirma ca a citit si acceptat acesti termeni si conditiile de utilizare a Serviciului. Utilizarea acestuia este conditionata de acceptarea fara echivoc a termenilor si conditiilor mai-sus mentionate.

**In cazul in care nu sunteti de acord cu acesti termeni si conditii, va rugam sa nu folositi acest Serviciu.**

## **7. Modificari Ale Serviciului**

Actual Invest House S.R.L. isi rezerva dreptul de a modifica in orice moment, sau la un anume interval de timp, sau sa intrerupa, temporar sau in mod permanent, Serviciul (in totalitate sau numai in parte) fara o notificare prealabila. Sunteti de acord ca Actual Invest House S.R.L. nu este raspunzator fata de dumneavoastra sau orice terta persoana sau institutie pentru orice modificare, suspendare sau intrerupere a Serviciului.

## **8. Protectia antiphishing**

Actual Invest House S.R.L. nu trimite prin e-mail sau SMS mesaje tip alerta, de verificare, de solicitare informatii sau mesaje care contin programe, aplicatii sau redirectionari catre diferite site-uri prin care le sunt cerute abonatilor date cu caracter personal sau orice alte informatii despre acestia.

Mesaje de acest tip provin de la adrese de e-mail inexistente sau contrafacute in vederea obtinerii in mod fraudulos de informatii confidentiale. In scopul prevenirii unor posibile fraude va rugam sa nu urmati si sa nu dati curs solicitarilor continute de acest tip de mesaje. In cazurile in care primiti astfel de mesaje va rugam sa ne contactati prin e-mail la adresa [luxuria@actualinvest.com.ro](mailto:luxuria@actualinvest.com.ro) sau la numerele de telefon . **0374434450**.

In vederea utilizarii in mod corect si sigur a Serviciului va rugam sa respectati urmatoarele reguli:

- Actual Invest House S.R.L. nu va colecta prin e-mail sau SMS date cu caracter personal sau informatii confidentiale despre Proprietari;
- User name-ul, parola de acces nu vor fi divulgate catre terti, ele fiind destinate pentru a facilita accesul la utilizarea corecta a Serviciului.