

Termenii Site-ului e-KRUK

1. Introducere

Acest Regulament definește regulile de funcționare a site-ului e-KRUK aflat la adresa de internet <https://www.e-kruk.ro>, utilizarea acestui site de către Utilizatori și condițiile pentru furnizarea de servicii electronice. Prevederile Regulamentului de furnizare a serviciilor electronice împreună cu prevederile legislației în vigoare în România, definesc drepturile și obligațiile Utilizatorilor pe acest Site.

2. Definiții

Detalii de contact Prestator de servicii - KRUK România SRL:

- telefonic: 0374.394.444* (de luni până vineri, între orele 9:00 - 19:00. *numărul menționat este înrolat în rețeaua Orange, iar apelul este taxat cu tarif normal în funcție de furnizorul dumneavoastră de servicii de telefonie și de tipul de abonament pe care îl aveți),
- e-mail: info@e-kruk.ro,
- fereastra de chat disponibilă pe site-ul web www.e-kruk.ro,
- fereastra de reapelare disponibilă pe site-ul web www.e-kruk.ro,
- în scris: Splaiul Unirii nr. 165, Clădirea TN Offices 2, parter și etajul 9, Sector 3, București, 030133.

Parolă - o parolă individuală creată de Utilizator și constând în cel puțin 10 caractere și cel puțin 1 literă mare, cel puțin 1 literă mică și cel puțin 1 cifră.

Cont - un cont creat de Furnizorul de Servicii ca urmare a înregistrării de către Utilizator și activării contului în Sistem.

Autentificare - adresa de e-mail a Utilizatorului furnizată în procesul de înregistrare în Sistem împreună cu parola. Aceste informații nu sunt transmisibile.

Semnătură calificată - o semnătură electronică avansată care este creată folosind un dispozitiv calificat de creare a semnăturii electronice și care se bazează pe un certificat de semnătură electronică calificată; declarație de voință depusă în formă electronică folosind cele menționate mai sus; semnătura echivalează cu o declarație de intenție făcută în scris.

Regulament – prezentul document care reglementează modul de utilizare a Site-ului, termenii furnizării de servicii prin mijloace electronice și reguli pentru utilizarea și funcționarea procedurii de reclamații.

Serviciu – serviciul e-KRUK disponibil pe site-ul <https://www.e-kruk.ro>, permițând Utilizatorului, printre altele, obținerea de informații despre valorile sale de plată și facilitarea contactului cu Prestatorul de servicii care gestionează serviciul datoriei Utilizatorului.

Prestator de servicii – KRUK România SRL cu sediul în Splaiul Unirii nr. 165, Clădirea TN Offices 2, parter și etajul 9, Sector 3, București, 030133, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J40/3301/2007, având CUI nr. 21114156, atribut fiscal RO, entitate care rulează Site-ul, adresa de e-mail: info@e-kruk.ro.

Utilizator – o persoană care utilizează Site-ul, care are debite restante, pentru care operațiunile de colectare sunt efectuate de către Prestatorul de servicii, care a activat Serviciul pe baza link-ului de activare primit de la Prestatorul de servicii prin e-mail.

Creditori - entități față de care Utilizatorul are debite restante.

3. Dispoziții generale

1. Site-ul este pus la dispoziția Utilizatorilor gratuit, după ce și-au activat contul. Activarea contului Utilizatorului pe Site are loc în conformitate cu punctul 4 din Regulament.

2. Utilizatorul Site-ului poate fi o persoană care are cel puțin un debit restant, pentru care Prestatorul de servicii desfășoară activități de colectare a datoriilor. Înregistrarea pe Site este voluntară și gratuită.

3. Operatorul datelor personale ale Utilizatorului este Creditorul, iar persoana împuternicită să proceseze aceste date este Prestatorul de servicii. Mai multe informații despre Politica de protecție a datelor cu caracter personal veți regăsi în secțiunea Protecția datelor personale de pe Site.

4. Prin înregistrarea pe site, Utilizatorul declară că acceptă prevederile Regulamentului și că:

- a) a citit Regulamentul,
- b) a procedat în mod voluntar la utilizarea Serviciilor site-ului,
- c) datele furnizate în timpul activării pe site-ul Web sunt corecte și adevărate.

5. Utilizatorul poate renunța la utilizarea Site-ului în orice moment. În acest scop, vă rugăm să îl informați pe Prestatorul de servicii în forma pe care ați ales-o pentru detaliile de contact.

6. Acțiunile care pot împiedica sau destabiliza funcționarea Site-ului web sunt inacceptabile. În cazul în care Prestatorul de servicii determină că Utilizatorul permite astfel de acțiuni, Prestatorul de servicii va bloca imediat accesul acestui Utilizator la Site.

7. Nu este permisă utilizarea Serviciului în scopuri și modalități prin care se încalcă legea aplicabilă, nici furnizarea de conținut ilegal de către Utilizator.

8. Procedura de înregistrare se realizează treptat prin intermediul căsuței Sistem și e-mail.

- a) după completarea și confirmarea datelor necesare înregistrării în Sistem (numărul cazului primit în scrisoarea de la creditorul inițial, adresa de e-mail, data de naștere a titularului de contract), Utilizatorul primește un e-mail cu link de activare. Linkul de activare este valabil pentru următoarele 72 de ore. Utilizatorul trebuie să activeze Contul în termen de 72 de ore, în caz contrar, după expirarea termenului de mai sus, termenul limită, datele furnizate în timpul înscrierii vor fi șterse. În acest caz, este necesară repetarea procedurii de înregistrare. Utilizatorul stabilește o parolă în sistem după ce face clic pe linkul de activare.
- b) după înregistrare, este posibilă autentificarea în sistem și utilizarea lui. Pentru a se conecta la Sistem, Utilizatorul folosește user-ul (adresa de e-mail) și Parola.

9. Utilizarea opțiunii „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ A TE ÎNREGISTRA” este posibilă după ce Utilizatorul a indicat în prealabil în Sistem (în fila „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ A TE ÎNREGISTRA”) datele Utilizatorului necesare identificării persoanei sale și a datoriei deservite de către Furnizorul de servicii, adică data de naștere a

titularului de contract și cazul primit în scrisoarea de la creditor. În cazul unei verificări pozitive a datelor Utilizatorului de către Sistem, plata poate fi efectuată de către Utilizator în condițiile prevăzute la punctul 9 din Regulament.

4. Condiții tehnice de utilizare a Site-ului și de înregistrare a Utilizatorului

1. Termenii tehnici de utilizare ai Site-ului sunt esențiali pentru funcționarea corectă și adecvată a Site-ului, aspectul propriu-zis în browser-ul folosit de Utilizator, precum și pentru securitatea datelor Utilizatorilor. Fiecare Utilizator trebuie să respecte termenii și indicațiile furnizate de Prestatorul de servicii pe Site și în acest Regulament.

2. Utilizarea Serviciilor este posibilă cu condiția ca Utilizatorul să aibă un sistem de tele-informație care să îndeplinească următoarele cerințe tehnice minime:

- a) accesul la Internet,
- b) posibilitatea de a utiliza, în unele cazuri, software-ul care permite citirea de fișiere în diferite formate (cum ar fi grafice, audio, media, text, video, etc.).
- c) cea mai recentă versiune a următoarelor browsere:
 - Edge
 - Safari
 - Firefox
 - Chrome
 - Opera
 - Android

3. Pentru a utiliza funcționalitatea completă a site-ului, este necesar să activați protocolul de transmisie securizată SSL, suport Java Script și cookie-uri.

4. Prestatorul de servicii informează cu privire la riscurile care sunt identificate ca o potențială amenințare și acces neautorizat în pofida utilizării de către companie a sistemele de protecție a infrastructurii de servicii:

- a) posibilitatea de a primi spam, adică informații publicitare (comerciale) nesolicitate transmise electronic,
- b) abilitatea malware-ului de a lucra (malware, viermi de Internet) într-un mediu de rețea distribuit prin replicarea codului,
- c) posibilitatea de acces neautorizat pentru a obține informații personale și confidențiale, pentru a vă fura identitatea prin trimiterea de e-mailuri false care seamănă cu mesaje autentice,
- d) posibilitatea de a identifica deficiențe în sistemul criptografic, permițând astfel ruperea sau eludarea acestuia și, în consecință, posibilitatea de a obține informații personale și confidențiale pentru a fura identitatea,
- e) abilitatea de a captura parole prin trimiterea unor mesaje false care seamănă cu cele autentice (phishing) și, prin urmare, obținerea de informații personale și confidențiale despre utilizator,
- f) posibilitatea de interceptare neautorizată care implică utilizarea unui program de calculator a cărui sarcină este de a intercepta și analiza datele care circulă în rețea (spyware).

5. Procedura de înregistrare este progresivă prin intermediul site-ului web și prin e-mail. Prin confirmarea înregistrării, Utilizatorul confirmă autenticitatea și respectarea datelor conținute de acesta și este de acord cu prevederile prezentului Regulament. Utilizarea Site-ului de internet este posibilă după conectare.

5. Securitate

1. Datele utilizatorilor sunt protejate în conformitate cu legislația aplicabilă privind securitatea tehnică și electronică, inclusiv criptarea conexiunilor cu Sistemul folosind protocoale sigure și proceduri riguroase, care împiedică accesul la datele personale ale Utilizatorilor a persoanelor neautorizate.

2. Utilizatorul este obligat să ia toate măsurile de precauție necesare pentru a preveni obținerea neautorizată de către un terț a datelor de conectare și să nu le dezvăluie unor terți. Utilizatorul poartă întreaga responsabilitate pentru nerespectarea măsurilor de precauție sau pentru punerea acestor date la dispoziția terților.

3. Reguli de bază de securitate pentru Serviciile furnizate de Furnizorul de Servicii prin mijloace electronice, pe care Utilizatorul trebuie să le respecte:

- a) să utilizeze software legal care este actualizat constant,
- b) să utilizeze software, împreună cu actualizările disponibile, pentru a vă proteja împotriva: malware precum viruși, viermi, cai troieni, spyware, mesaje nedorite, cel mai adesea cu mesaje publicitare (spam),
- c) să utilizeze firewall-uri,
- d) să evite utilizarea Serviciilor furnizate electronic în locuri accesibile publicului, precum internet cafenele Hot-Spots sau la locul de muncă - software-ul folosit acolo poate fi modificat sau configurat în așa fel încât datele să fie colectate fără știrea Utilizatorului,
- e) să verifice setările browser-ului web,
- f) să nu ignore avertismentele și mesajele trimise de browser-ul web, care pot apărea în timpul navigării pe site,
- g) accesul la dispozitivul de pe care obțineți acces la Sistem cu o parolă ar trebui să fie protejat,
- h) să nu instaleze software de origine necunoscută.

4. Utilizatorul este obligat să informeze imediat Furnizorul de servicii cu privire la orice nereguli în funcționarea Sistemului sub forma la alegere, folosind Datele de contact indicate la punctul 2 din Regulament.

5. Furnizorul de servicii informează despre riscuri, care sunt identificate ca potențiale amenințări. Acestea trebuie luate în considerare în ciuda utilizării de către Furnizorul de servicii a sistemelor care securizează infrastructura Furnizorului de servicii împotriva influenței neautorizate a terților:

- a) posibilitatea de a primi spam, adică informații publicitare (comerciale) nesolicitate trimise electronic,
- b) posibilitatea ca programele malware (malware, viermi) să funcționeze într-un mediu de rețea distribuit prin replicarea codului,

- c) posibilitatea de a încălca securitatea prin trimiterea de mesaje electronice false asemănătoare cu mesaje autentice care permit achiziționarea de informații personale și confidentiale în scopul furtului de identitate;
- d) posibilitatea de a găsi punctele slabe ale sistemului criptografic, și astfel să se facă posibilă spargerea sau ocolirea acestuia și, în consecință, posibilitatea de a obține informații personale și confidentiale în scopul furtului de identitate;
- e) posibilitatea așa-zisului prinderea parolelor (phishing) prin trimiterea de mesaje electronice false asemănătoare că sunt înșelător de autentice și, în consecință, obținerea de informații personale și confidentiale despre Utilizator,
- f) posibilitatea de interceptare neautorizată constând în utilizarea unui program de calculator a cărui sarcină este interceptarea și eventual analiza datelor care circulă în rețea (spyware).

6. Actualizarea datelor Utilizatorului

1. Clientul poate verifica și eventual să actualizeze sau să corecteze datele sale de la nivelul Contului din Sistem, adică în fila „Contul meu”.

După editarea numărului de telefon sau a adresei de corespondență, Clientul confirmă modificarea făcând clic pe butonul „Salvare”.

Clientul nu poate edita adresa de e-mail, care este și User-ul lui la sistem. Dacă doriți să vă schimbați adresa de e-mail, ar trebui să raportați Furnizorului de servicii în Detaliile de contact o solicitare de ștergere a contului și apoi să creați un cont nou folosind o altă adresă de e-mail.

2. Clientul poate edita alte date prin contact telefonic sau prin corespondență.

7. Procedura de reclamații

1. Toate reclamațiile și declarațiile referitoare la utilizarea site-ului web trebuie să fie raportate în formularul ales de dumneavoastră la detaliile de contact.

2. Examinarea plângerii are loc într-un termen general de 30 de zile de la data primirii plângerii, termenul putând însă varia în funcție de obiectul plângerii, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în România.

3. Prestatorul de servicii va răspunde la plângere în aceeași modalitate în care a primit plângerea.

8. Utilizarea site-ului web

1. Un utilizator înregistrat în Sistem obține acces la:

- a) informații despre datoria sa, inclusiv baza acesteia, suma, data scadenței, istoricul de rambursare sau programul de rambursare, acordurile încheiate anterior, precum și informații despre starea și stadiul dosarului Utilizatorului,
- b) documente aferente creanței, precum grafice de rambursare și adeverințe de lichidare,

- c) posibilitatea încheierii unui angajament de plată și semnarea electronică a acestuia,
- d) posibilitatea de a rambursa total sau parțial datoria,
- e) instrumente care permit plata online, în condițiile prevăzute la punctul 9 din Regulament,
- f) posibilitatea utilizării cererilor și formularelor utile în soluționarea diferitelor situații,
- g) instrumente care permit contactul ușor cu un angajat al Furnizorului de servicii, inclusiv pentru a conveni asupra condițiilor de rambursare a datoriilor.

2. Funcționalitățile Site-ului pentru aspecte individuale referitoare la îndatorarea Utilizatorului pot fi limitate, în funcție de entitatea care este Creditor. Posibilitățile de utilizare a funcționalității Site-ului în cazuri individuale sunt vizibile după conectare.

3. Prestatorul de servicii poate prezenta, ca parte a Site-ului, materiale publicitare, de informare și de promovare, care nu au legătură directă cu conținutul Serviciului, pe care Clientul este de acord să le accepte prin Regulament.

9. Plata

1. Următoarele metode de plată sunt disponibile pe site-ul <https://e-kruk.ro/>:

a) Plata în afara unui cont accesând opțiunea “PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ A TE ÎNREGISTRA”,

b) Plata din cont.

2. În cazul în care este necesară returnarea fondurilor pentru o tranzacție efectuată de Utilizator cu un card de plată, rambursarea se va face în contul bancar alocat cardului de plată al Utilizatorului.

3. Entitatea care furnizează servicii de plată online este PayU.

10. Drepturi de proprietate intelectuală

1. Toate drepturile de proprietate intelectuală asupra Sistemului, inclusiv în special asupra conținutului, mărcilor verbale sau grafice, nume, imagini, grafică, design, efecte sonore, informații, funcționalități sau servicii disponibile în Sistem, conținute în acesta, aparțin exclusiv Furnizorul de servicii sau contractorii săi care au furnizat lucrări specifice Furnizorului de servicii pentru utilizare. Utilizarea Sistemului pe baza Reglementărilor în orice mod și în orice măsură nu are ca rezultat achiziționarea de către Utilizator parțial sau integral a celor de mai sus.

2. Este interzisă fără acordul prealabil scris al Furnizorului de servicii: copierea, duplicarea sau orice altă utilizare, integrală sau parțială, a lucrărilor menționate la alin. 1 de mai sus. Interdicția de mai sus nu include posibilitatea stocării temporare automate a fișierelor în memoria unui dispozitiv digital, care este rezultatul utilizării standard a Sistemului în scopuri conforme cu Reglementările și cazurile legii utilizării loiale.

11. Dispoziții finale

1. Regulamentul este disponibil în orice moment pe sub-pagina Sistemului, adică: <https://system.e-kruk.pl/app/regulations>.

2. Furnizorul de servicii are dreptul de a modifica prezentul Regulament din motive importante care sunt considerate a fi:

- a) modificarea prevederilor legale general aplicabile referitoare la Sistem, în cazul în care aceste modificări obligă Furnizorul de Servicii să modifice Reglementările,
- b) recomandare emisă de o autoritate pentru protecția consumatorilor sau de un organism care supraveghează activitatea Furnizorului de servicii sau o interpretare oficială sau judecătorească, dacă acestea privesc Sistemul și ca urmare a emiterii lor, Furnizorul de servicii este obligat să adapteze conținutul Regulamentului numai la recomandarea emisă sau interpretarea oficială sau judiciară,
- c) modificarea produselor, serviciilor și funcționalităților oferite de Furnizorul de servicii ca parte a Sistemului, care nu poate afecta negativ capacitatea Utilizatorilor de a utiliza funcționalitățile Sistemului oferite până în prezent sau să conducă la o creștere a sarcinii legate de utilizarea Sistemului,
- d) modificare a sistemelor informatice utilizate de Furnizorul de Servicii, îmbunătățirea funcționării acestora, dacă sfera materială a acestei modificări este legată de funcționarea Sistemului.

3. În cazurile specificate la alin. 2 de mai sus, Furnizorul de Servicii va informa Utilizatorii cu privire la modificarea Regulamentului cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a Regulamentelor modificate, prin mesaje de e-mail trimise Utilizatorilor. În cazul în care, înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor la Regulamente, Utilizatorul nu se opune unor astfel de modificări aduse Furnizorului de Servicii, se consideră că Utilizatorul a consimțit la acestea.

4. În cazul în care Utilizatorul nu este de acord cu modificarea Regulamentului, acesta are dreptul, înainte de data intrării în vigoare propuse a modificărilor, să renunțe la utilizarea Sistemului cu efect de la data la care modificările ar urma să fie efectuate, aplicate. În cazul în care Utilizatorul s-a opus modificărilor aduse Regulamentelor, dar nu a renunțat la utilizarea Sistemului, posibilitatea de a utiliza Sistemul va expira în ziua anterioară datei intrării în vigoare a modificărilor propuse la Regulamente.

5. În aspectele care nu sunt reglementate de prezentul Regulament, prevederile legii general aplicabile privind gestionarea datoriilor, organizarea de campanii promoționale și programe de fidelizare, în special Codul civil, Legea privind drepturile consumatorilor din 30 mai 2014 și Legea privind contraprestația reclamațiilor din 5 august, se aplică din 2015.

6. Prezentele Regulamente sunt supuse legii din România și toate prevederile acesteia trebuie interpretate în conformitate cu legea respectivă. În cazul în care se constată că orice prevedere a prezentului Regulament este incompatibilă cu prevederile legii aplicabile general sau este considerată o prevedere ilegală, aceasta nu afectează valabilitatea prevederilor rămase ale Regulamentelor.

7. Modificările la Regulamente nu afectează activitatea Utilizatorului efectuată înainte de intrarea în vigoare a unor astfel de modificări.

Regulamentul este valabil din 21.11.2022.