

Termenii Site-ului eKruk

1. Introducere

Acest Regulament definește regulile de funcționare a site-ului eKruk 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](tel: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 de servicii de telefonie și de tipul de abonament avut),
- e-mail: info@e-kruk.ro,
- asistentul virtual (chat bot) disponibil pe site-ul web <https://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 Prestatorul de servicii ca urmare a creării contului de către Utilizator și activării contului în Sistem.

Autentificare – adresa de e-mail a Utilizatorului furnizată în procesul de creare cont 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, disponibil la <https://system.e-kruk.ro/app/regulations>.

Sistem – site-ul web e-kruk.ro disponibil pe <https://www.e-kruk.ro>, permițând Utilizatorului, printre altele, obținerea de informații despre datorie, facilitarea contactului cu Prestatorul de servicii care deservește datoria Utilizatorului, precum și rambursarea acesteia.

Angajament de plată – un acord privind termenii de rambursare a datoriei, încheiat între Utilizator și Creditor prin Prestatorul de servicii, utilizând Sistemul.

Prestator de servicii – proprietar și administrator al Sistemului: 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 o datorie față de Creditor, 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.

Creditor - o entitate sau mai multe entități față de care Utilizatorul are o datorie deservită de Prestatorul de servicii și care a permis Prestatorului de servicii să se ocupe de acestea prin intermediul Sistemului.

3. Crearea unui cont în Sistem și utilizarea opțiunii „ PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SĂ INTRI ÎN CONT”.

1. Utilizatorul Sistemului poate fi o persoană care are cel puțin o datorie, pentru care Prestatorul de servicii desfășoară activități de colectare a datoriilor.

2. Utilizarea funcționalității Sistemului este posibilă atât pentru Utilizatorii care își creează cont, cât și pentru Utilizatorii care nu își creează un cont. Crearea unui cont în Sistem și utilizarea funcționalităților acestuia sunt voluntare și gratuite. Activarea contului Utilizatorului în Sistem are loc în conformitate cu punctul 4 din Regulament.

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 se regăsesc pe pagina <https://ro.kruk.eu/politica-de-confidentialitate>.

4. Prin Crearea unui cont în Sistem sau prin utilizarea opțiunii „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SĂ INTRI ÎN CONT”, Utilizatorul declară că acceptă prevederile Regulamentului și că:

- a) a citit Regulamentul,
- b) a început voluntar să utilizeze Sistemul,
- c) datele furnizate de acesta la Crearea contului în Sistem sau în câmpurile de opțiune „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SĂ INTRI ÎN CONT” sunt adevărate.

5. Un Utilizator care și-a creat cont poate renunța la utilizarea Sistemului în orice moment. În acest scop, trebuie să informeze Prestatorul de servicii despre acest fapt folosind Datele de contact indicate la punctul 2 din Regulament (Detalii de contact Prestator de servicii - KRUK România SRL).

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

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

8. Procedura de Creare cont se desfășoară treptat prin intermediul Sistemului și a căsuței de e-mail.

- a) după completarea datelor necesare Creării contului în Sistem (numărul dosarului menționat în scrisoarea de la Creditor sau transmis telefonic de un reprezentant KRUK România, data de naștere și adresa de e-mail), Utilizatorul primește un e-mail cu un 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 perioada menționată mai sus ca termen limită, datele furnizate în timpul creării contului sunt șterse. În acest caz, procedura de Creare cont trebuie repetată. Utilizatorul setează parola în sistem după ce face clic pe linkul de activare.
- b) după Crearea contului, este posibilă utilizarea Sistemului. Utilizatorul se poate conecta la Sistem, folosind opțiunea Intra în cont unde va introduce adresa de e-mail menționată la crearea contului și Parola setată ulterior.

6. Utilizarea opțiunii „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SĂ INTRI ÎN CONT” este posibilă după ce Utilizatorul a furnizat în prealabil în Sistem (în secțiunea „PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SĂ INTRI ÎN CONT”) datele necesare identificării persoanei sale și a datoriei deservite de către Prestatorul de servicii, adică a furnizat numărului dosarului (menționat în scrisoarea de la Creditor sau transmis telefonic de un reprezentant KRUK România), data de naștere a titularului, adresa de e-mail (pentru primirea dovezii plății) și suma pe care dorește să o achite. 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 Sistemului, apariția corectă a acestuia 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 în Sistem 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, un software 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

d) acces la căsuța de e-mail a Utilizatorului (dacă Utilizatorul intenționează să utilizeze serviciile Sistemului disponibile după crearea unui Cont).

3. Pentru a utiliza funcționalitatea completă a Sistemului, este necesară activarea protocolului de transmisie securizată SSL, suportul Java Script în browser și permiterea cookie-urilor necesare în setările browserului. Reguli detaliate pentru stocarea și accesarea informațiilor pe dispozitivele Utilizatorului folosind cookie-uri pot fi găsite în Politica privind cookie-urile, disponibilă la: <https://ro.kruk.eu/conditii-de-utilizare-a-site-ului-si-politica-de-cookie-uri>. Atunci când Utilizatorul folosește Sistemul și Serviciile furnizate electronic, este interzis să furnizeze orice conținut care este ilegal, contrar decenței sau ofensator sau care cauzează întreruperi în munca sau încărcarea excesivă a sistemelor IT ale Prestatorului de servicii.

4. În cazurile de urgență care afectează securitatea sau stabilitatea sistemului informatic prin care sunt furnizate servicii în Sistem, Prestatorul de Servicii are dreptul de a desfășura lucrări care vizează restabilirea securității și stabilității Sistemului.

5. Acțiunile care pot împiedica sau destabiliza funcționarea Sistemului sunt inacceptabile. Dacă Prestatorul de servicii constată că Utilizatorul se angajează în astfel de activități, Prestatorul de servicii va bloca imediat accesul acestui Utilizator la Sistem.

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 Creare cont este progresivă prin intermediul site-ului web și prin e-mail. Prin confirmarea Creării contului, 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 Prestatorul 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 se proteja împotriva: malware precum viruși, viermi de internet, 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-Spot-uri 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 utilizat,
- f) să nu ignore avertismentele și mesajele trimise de browser-ul web, care pot apărea în timpul navigării pe Sistem,
- g) să protejeze accesul la dispozitivul de pe care obține acces la Sistem cu o parolă,
- h) să nu instaleze software de origine necunoscută.

4. Utilizatorul este obligat să informeze imediat Prestatorul de servicii cu privire la orice nereguli în funcționarea Sistemului sub forma la alegere, folosind Datele de contact indicate la punctul 2 din Regulament (Detalii de contact Prestator de servicii - KRUK România SRL).

5. Prestatorul de servicii informează despre riscuri, care sunt identificate ca potențiale amenințări. Acestea trebuie luate în considerare în ciuda utilizării de către Prestatorul de servicii a sistemelor care securizează infrastructura Prestatorului 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 de internet) 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 confidențiale 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 confidențiale în scopul furtului de identitate;
- e) posibilitatea așa-zisului pescuitului de parole (phishing) prin trimiterea de mesaje electronice false care seamănă cu cele autentice și, în consecință, obținerea de informații personale și confidențiale 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. Utilizatorul poate verifica și eventual actualiza sau corecta datele sale de la nivelul Contului din Sistem, în secțiunea „Contul meu”.

După editarea numărului de telefon sau a adresei de rezidență / corespondență, Utilizatorul va confirma modificarea făcând clic pe butonul „Salvează”.

Utilizatorul nu poate edita adresa de e-mail, care reprezintă și User-ul lui la Sistem. Dacă acesta dorește să schimbe adresa de e-mail, trebuie să transmită o solicitare către Prestatorul de servicii la Detaliile de contact pentru a șterge contul, urmând apoi să se

creeze un cont nou folosind o altă adresă de e-mail.

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

7. Procedura de reclamații

1. Toate reclamațiile și declarațiile referitoare la utilizarea Sistemului trebuie raportate sub forma aleasa, folosind Datele de contact indicate la punctul 2 din Regulament (Detalii de contact Prestator de servicii - KRUK România SRL).

2. Examinarea reclamațiilor și declarațiilor referitoare la utilizarea Sistemului are loc într-un termen general de 30 de zile de la data primirii acestora, termenul putând însă varia în funcție de obiectul reclamației, în conformitate cu prevederile legale aplicabile în România.

3. Prestatorul de servicii va răspunde la reclamații în aceeași modalitate în care a primit reclamația.

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, angajamente de plată în vigoare ce au fost încheiate anterior, precum și informații despre starea și stadiul dosarului/dosarelor Utilizatorului,

b) documente aferente datoriei, precum informații despre cumpărarea de creanțe și cesiune, 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 vederea soluționării diferitelor situații cu Prestatorul de servicii,

g) instrumente care permit contactul ușor cu un angajat al Prestatorului de servicii, inclusiv pentru a conveni asupra condițiilor de rambursare a datoriilor.

2. Funcționalitățile Sistemului pentru aspecte individuale referitoare la îndatorarea Utilizatorului pot fi limitate, în funcție de entitatea care este Creditor și de sfera încredințării Prestatorului de Servicii cu desfășurarea activităților prin intermediul Sistemului. Posibilitățile de utilizare a funcționalității Sistemului în cazuri individuale sunt vizibile după conectare.

3. Prestatorul de servicii poate prezenta, ca parte a Sistemului, materiale publicitare, de

informare și de promovare, care nu au legătură directă cu conținutul Serviciului, pe care Utilizatorul este de acord să le accepte prin Regulament.

9. Plata

1. Următoarele metode de plată sunt disponibile în Sistem:

a) Plata în afara unui cont accesând opțiunea “ PLĂTEȘTE ONLINE FĂRĂ SA INTRI IN CONT”,

b) Plata din cont, după logare,

c) Plata recurentă automată.

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. Termenii de furnizare a serviciilor de plată online de către PayU sunt specificate pe pagina specifica, unde Utilizatorul își introduce datele de card pentru a efectua plata.

4. Plata recurentă automată ca formă de plată în cadrul Sistemului este furnizată în conformitate cu Regulamentul:

<https://ro.kruk.eu/media/file/file/termeniisiconditiileplatiirecurenteautomate.pdf>.

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 Prestatorului de servicii sau contractorilor săi care au furnizat lucrări specifice Prestatorului 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 Prestatorului 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-kruck.pl/app/regulations>.

2. Prestatorul 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 Prestatorul de Servicii să modifice Reglementările,

b) recomandare emisă de o autoritate pentru protecția consumatorilor sau de un organism care supraveghează activitatea Prestatorului de servicii sau o interpretare oficială sau judecătorească, dacă acestea privesc Sistemul și ca urmare a emiterii lor, Prestatorului 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 Prestatorul de servicii ca parte a Sistemului, care nu poate afecta negativ capacitatea Utilizatorilor de a utiliza funcționalitățile Sistemului oferite anterior sau să conducă la o creștere a sarcinii legate de utilizarea Sistemului,

d) o modificare a sistemelor informatice utilizate de Prestatorul 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, Prestatorul de Servicii va informa Utilizatorii cu privire la modificarea Regulamentului cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a Regulamentului modificat, prin mesaje de e-mail trimise Utilizatorilor. În cazul în care, înainte de data propusă pentru intrarea în vigoare a modificărilor la Regulament, Utilizatorul nu se opune unor astfel de modificări aduse Prestatorului 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 Regulamentului, 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 Regulament.

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. Prezentul Regulament este supus 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 Regulamentului.

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

Regulamentul este valabil din 07.03.2024.