

Politica de acces in aplicatia EDIL ONLINE

1. Scopul și Domeniul de Aplicare

Prezenta Politică de Livrare ("Politica") descrie modalitatea prin care [AVIGO SOFT PLUS SRL / EDIL ONLINE] ("Furnizorul", "Noi") furnizează serviciile digitale și accesul software achiziționat de către utilizatori ("Clientul", "Utilizatorul") prin intermediul platformei noastre SaaS. Politica se aplică tuturor comenzilor efectuate online, indiferent de planul de abonament sau tipul de licență selectat.

2. Definiții

SaaS (Software as a Service): serviciu software găzduit în cloud, accesibil online, pe bază de abonament.

Comandă: solicitare fermă a Clientului de a achiziționa acces la serviciile noastre.

Livrare: acordarea accesului digital la cont, resurse, funcționalități sau module achiziționate.

Activare: momentul în care Clientul primește acces complet la serviciile incluse în planul său.

3. Natura Serviciilor și Livrarea acestora

Toate produsele și serviciile oferite sunt livrate exclusiv în format digital. Nu există livrare de bunuri fizice.

Livrarea comenzii constă în activarea automată a contului sau extinderea planului/funcționalităților pentru conturile existente.

Livrarea se face prin e-mail și prin interfața digitală a platformei, prin oferirea accesului la cont.

4. Procesul de Livrare și Termene

Confirmarea plății – Procesarea tranzacției: Instant – 24h

Crearea/activarea contului – Generare acces platformă: Instant – 2h

Permiterea accesului la funcții – Atribuire plan/abonament: Instant – 12h

Emitere e-mail confirmare

În situații excepționale, livrarea poate dura până la 48 de ore, caz în care Clientul va fi informat în scris.

5. Livrare pentru Clienți

Pentru abonamente Personalizate, Business sau Enterprise:

- activarea se poate realiza manual de către un account manager;
- pot fi incluse sesiuni de onboarding, training, import de date sau integrare tehnică;
- termenul de livrare poate varia între 3 și 30 zile lucrătoare, în funcție de complexitate.

6. Livrarea Actualizărilor și Upgrade-urilor

Clientul beneficiază de actualizări standard fără costuri suplimentare.

Funcționalitățile premium pot necesita cost suplimentar.

Mentenanța planificată poate afecta temporar accesul, cu notificare prealabilă de 24–72h.

7. Întârzieri, Erori de Activare și Probleme de Livrare

Cauze: verificări anti-fraudă, probleme de plată, erori tehnice.

Măsuri: notificare, extindere gratuită a accesului, posibilitate rambursare.

8. Responsabilitățile Clientului

Clientul trebuie să furnizeze date reale, să verifice e-mail-ul și să păstreze confidențialitatea datelor de autentificare.

9. Documente Transmise la Livrare

E-mail confirmare, detalii licență, date acces, factură fiscală (unde se aplică).

10. Suport Tehnic După Livrare

Suportul se poate solicita prin e-mail.

Timp răspuns: 2–48h în funcție de prioritate.

11. Modificări ale Politicii

Ne rezervăm dreptul de a actualiza Politica. Modificările intră în vigoare la publicare.