

Politica de Retur și Anulare a Abonamentelor (SaaS)

1. Introducere

Prezenta Politică de Retur și Anulare („Politica”) descrie drepturile și condițiile în care utilizatorii („Clientul”, „Utilizatorul”) pot solicita anularea abonamentului și returnarea sumelor plătite pentru accesul la platforma [Numele Aplicației], furnizată de [Numele Companiei] („Furnizorul”, „Noi”).

Politica este concepută pentru a oferi Clientului flexibilitate și transparență în procesul de utilizare a serviciului.

2. Prima Lună Gratuită (Perioadă de Probă)

2.1. EDIL ONLINE oferă fiecărui utilizator o perioadă de probă de 30 de zile în mod gratuit, începând cu data activării contului.

2.2. În perioada de probă, Clientul beneficiază de acces complet sau limitat (în funcție de planul de trial) la serviciu fără a fi taxat.

2.3. Pe durata perioadei de probă, Clientul poate renunța oricând la utilizarea serviciului fără costuri și fără obligația de a oferi un motiv.

3. Politica de Anulare a Abonamentului

3.1. Clientul poate anula abonamentul în orice moment, direct din contul său, din secțiunea „Abonament” sau printr-o solicitare scrisă către echipa de suport.

3.2. Anularea intră în vigoare imediat și se aplică pentru perioada următoare de facturare.

3.3. După anulare:

- accesul rămâne activ până la finalul perioadei achitate (dacă începe un ciclu facturat), sau
- accesul se suspendă imediat, dacă clientul a solicitat anulare cu efect imediat.

3.4. Anularea abonamentului nu șterge contul. Clientul poate reveni oricând prin reactivare.

4. Politica de Retur (Rambursare)

4.1. Clientul are dreptul de a solicita returnarea integrală a sumei plătite în termen de 30 de zile calendaristice de la efectuarea unei plăți, fără a fi necesară justificarea cererii.

4.2. Returul poate fi solicitat în orice moment, inclusiv după utilizarea serviciului, cu condiția ca cererea să se încadreze în termenul prevăzut.

4.3. Rambursările se realizează în termen de 7-14 zile lucrătoare de la aprobarea cererii și vor fi efectuate prin aceeași metodă de plată utilizată la achiziționare, cu excepția cazurilor în care părțile convin altfel.

5. Excepții și Clarificări

5.1. Dacă Clientul a beneficiat de servicii suplimentare plătite separat (ex.: implementare, training, consultanță, integrare API), acestea pot avea condiții separate de returnare, stabilite contractual.

5.2. Solicitățile abuzive (de ex., un număr repetat de abonări/anulări cu scopul evident de utilizare gratuită continuă) pot conduce la refuzul ulterior al accesului la platformă.

6. Procedura de Solicitare a Returnării / Anulării

6.1. Cererea de anulare sau rambursare poate fi transmisă prin:

- formularul din aplicație (Secțiunea „Cont / Abonament / Anulare”),
- e-mail către: office@asociatiiproprietari.net,

6.2. Cererea trebuie să includă:

- adresa de e-mail asociată contului,
- tipul solicitării (anulare / rambursare / ambele),
- metoda de plată și data tranzacției (opțional dacă sistemul o identifică automat).

7. Efectele Anulării și Returnării

La aprobarea returului și/sau anulării:

- Anulare fără retur – Acces activ până la finalul perioadei achitate
- Retur + anulare imediată – Acces suspendat automat
- Retur parțial (ex. upgrade plan) – Acces ajustat la noul plan

8. Ștergerea Datelor după Reziliere

8.1. După anularea abonamentului, datele Clientului vor rămâne stocate pentru o perioadă de [30–180 de zile], pentru a permite reactivarea contului.

8.2. La cererea explicită a Clientului, datele pot fi șterse definitiv conform Politicii de Confidențialitate și GDPR.

9. Modificări ale Politicii

Ne rezervăm dreptul de a actualiza prezenta Politică pentru a reflecta schimbări legale, tehnice sau comerciale. Versiunea actualizată va fi disponibilă pe platformă și intră în vigoare la data publicării.