

Termeni și Condiții

Ultima modificare: 23 mai 2025

Acești Termeni și condiții de utilizare („Acord”) constituie un acord legal și obligatoriu între compania TeSalut.MD (denumită în continuare „TeSalut.MD”, „noi”, „al nostru”) și dumneavoastră (denumit în continuare „Utilizator”, „dumneavoastră”, „dvs.”), referitor la accesarea și utilizarea serviciilor furnizate prin intermediul site-ului web www.tesalut.md („Platforma”).

Prezentul Acord reglementează modalitatea în care puteți accesa și utiliza Platforma TeSalut.MD, disponibilă prin site-ul web www.tesalut.md și prin aplicația mobilă oficială TeSalut.MD. Acordul se aplică tuturor versiunilor Platformei, indiferent de modalitatea de acces (web sau mobil).

Acesta reglementează utilizarea serviciilor de publicare, achiziționare și gestionare a cererilor de servicii, denumite în continuare „lead-uri”, precum și accesul la celelalte funcționalități și servicii auxiliare puse la dispoziție de Platformă.

Prin accesarea, înregistrarea sau utilizarea oricăror funcționalități ale Platformei, declarați că ați citit, înțeles și acceptat integral Termenii și Condițiile din prezentul Acord. Nu accesați și nu utilizați Serviciile în cazul în care nu sunteți de acord cu condițiile conținute în acest Acord.

TeSalut.MD își rezervă dreptul de a modifica, actualiza sau elimina oricare dintre funcționalitățile Platformei, fără notificare prealabilă, în scopul îmbunătățirii serviciilor, adaptării la cerințele legale sau tehnice. Aceste modificări nu afectează valabilitatea prezentului Acord.

Prezentul Acord este încheiat în conformitate cu prevederile Legii Republicii Moldova nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale, ale Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, precum și cu prevederile Legii nr.195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal care va intra în vigoare de la data de 23 August 2026. Acordul intră în vigoare la momentul acceptării de către Utilizator, prin continuarea utilizării Platformei.

Definiții:

Platformă – site-ul web operat la adresa www.tesalut.md, care facilitează intermedierea între persoane care solicită servicii (Clienți) și prestatori de servicii (Prestatori), prin generarea și tranzacționarea de lead-uri.

Utilizator – orice persoană fizică sau juridică ce utilizează servicii ale Platformei fie în calitate de Client, fie în calitate de Prestator în scopuri comerciale, profesionale, personale sau de altă natură, în special în scopul căutării de informații sau al furnizării accesului la acestea;

Client – Utilizatorul care publică o cerere de servicii pe Platformă (lead) în conformitate cu Planul tarifar, completând informații relevante despre nevoia sa inclusiv:

- Numele și prenumele;
- Denumirea serviciului solicitat și descrierea acestuia;
- Categoria serviciul solicitat;
- Buget;
- Termene de livrare;
- Modalități de contact;
- Fișiere format JPG;
- Prețul pe nivele (pe intervale de bugete);
- Locația.

Prestator – Utilizatorul persoană fizică sau companii interesate să achiziționeze lead-uri de pe Platformă în vederea contactării Clientului și ofertării de servicii corespunzătoare cererii. Înregistrarea ca Prestator este permisă atât persoanelor juridice, cât și persoanelor fizice, însă accesul la lead-uri este condiționat de verificarea prealabilă a identității și statutului juridic al acestora, conform politicii interne a Platformei.

Lead – cererea de servicii publicată de un Client pe Platformă, care conține informații referitoare la:

- Denumirea serviciului solicitat și descrierea acestuia;
- Categoria serviciul solicitat;
- Buget;
- Fișiere format JPG;
- Prețul pe nivele (pe intervale de bugete);
- Termene de livrare.

Lead-ul este publicat automat pe Platformă, urmând a fi autorizat ulterior de echipa TeSalut.MD prin verificarea corectitudinii și conformității informațiilor. Fiecare lead este considerat activ până la momentul în care este achiziționat de maximum 5 (cinci) Prestatori. După atingerea acestei limite, lead-ul devine automat inactiv și nu mai este disponibil pentru vânzare.

Accesul la anumite lead-uri poate fi restricționat în funcție de tipul de abonament activ, astfel încât anumite categorii de servicii sau niveluri bugetare să fie disponibile doar pentru abonații eligibili.

Abonament – plan tarifar contractual prin care un Prestator obține acces periodic la un anumit număr sau tip de lead-uri, conform condițiilor stabilite de Platformă. Abonamentele se reînnoiesc automat lunar, cu excepția cazului în care Utilizatorul solicită expres dezabonarea.

TeSalut.MD oferă următoarele tipuri de abonamente pentru Clienți, inclusiv:

- **Abonament Gratuit** – permite publicarea de către Client a până la 5 (cinci) lead-uri lunar;

- **Abonament PRO** – permite publicarea de către Client a unui număr nelimitat de cereri lunar, precum și acces extins la lead-uri și funcționalități suplimentare.

Acces gratuit – pachet de funcționalități limitate disponibil Prestatorilor noi, care include accesul la un număr maxim de 3 (trei) lead-uri pe lună oferite fără plată.

Lead invalid – orice lead care, după achiziționare, se dovedește a conține date incorecte, incomplete, inexacte sau care nu permite contactarea efectivă a Clientului. (ex: număr de telefon inexistent, buget fictiv, cerere duplicat etc.) De asemenea, poate fi considerat invalid orice lead care:

- conține limbaj ofensator, instigator sau vulgar;
- este marcat ca spam, glumă sau conținut irelevant;
- are caracter fraudulos sau publicitar (promovează alte servicii în mod mascat);
- încalcă politicile Platformei sau legislația aplicabilă;
- face obiectul unei solicitări de ștergere transmisă de către Client.

Un Lead poate fi declarat invalid:

- prin sesizarea Prestatorului, care semnalează nereguli după achiziționare;
- sau prin respingerea/moderarea acestuia de către echipa TeSalut.MD, în urma verificării ulterioare publicării.

Lead-urile invalidate sunt înlocuite conform Politicii de rambursare și înlocuire aplicabilă Prestatorilor.

Înlocuire de lead – mecanismul prin care Prestatorii primesc un lead alternativ în situația achiziționării consecutive a 5 (cinci) lead-uri invalide, conform politicii de rambursare stabilite de Platformă.

Politica de rambursare – documentul care stabilește condițiile în care Platforma oferă înlocuiri de lead-uri nevalide și reglementează lipsa rambursărilor financiare.

Cont de Client – interfață securizată creată pentru utilizarea de către Clienți ce permite:

- Editarea cererii;
- Vizionarea arhivei;
- Vizionarea statisticilor privind interul primit;
- Schimbarea Abonamentului;
- Plasarea recenziilor referitoare la Prestatori.

Cont de Prestator – interfață securizată creată pentru utilizarea de către Prestatori ce permite:

- Filtrarea lead-urilor;
- Vizionarea istoricul plăților;
- Vizionarea statisticilor financiare;
- Vizionarea recenziilor personale plasate de către clienți;
- Plasarea recenziilor referitoare altor prestatori;
- Vizionarea și gestionarea notificărilor;

- Primirea confirmării preluării lead-ului.

Date cu caracter personal – orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă. Persoana fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special, prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul ori mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale;

Date corecte – informații reale, exacte și actualizate furnizate de Utilizator în cadrul procesului de înregistrare și utilizare a Platformei. Furnizarea de date incorecte, incomplete sau înșelătoare poate duce la limitarea funcționalităților contului, blocarea temporară sau definitivă a acestuia, în funcție de gravitatea situației.

Utilizatorul are dreptul de a solicita explicații privind măsura luată, precum și de a contesta decizia de blocare printr-o cerere transmisă în scris la adresa de e-mail: tesalut.md@gmail.com. Pe perioada examinării contestației, contul poate fi suspendat temporar, fără acces la servicii comerciale, până la clarificarea circumstanțelor.

Cookie-uri – fișiere de mici dimensiuni utilizate de Platformă pentru a optimiza experiența de navigare și pentru a colecta informații statistice anonime.

Notificare comercială – orice comunicare transmisă prin e-mail, SMS, notificare internă sau alt canal digital, care are ca scop promovarea serviciilor TeSalut.MD sau informarea privind funcționalitățile Platformei. Notificările comerciale sunt transmise către utilizatori doar cu consimțământul expres al acestora.

Comunicare Comercială – orice formă de comunicare destinată să promoveze, direct sau indirect, bunurile, serviciile sau imaginea unei întreprinderi, organizații sau persoane care efectuează o activitate comercială, industrială, meșteșugărească sau exercită una dintre profesiile reglementate. Nu constituie comunicări comerciale:

- a) informațiile care permit accesul direct la activitatea întreprinderii, organizației sau persoanei, în special un nume de domeniu sau o adresă de poștă electronică;
- b) comunicările legate de bunurile, serviciile sau imaginea întreprinderii, organizației sau persoanei, elaborate în mod independent, în special când acestea nu sunt furnizate în contrapartidă financiară;

Servicii de suport – totalitatea serviciilor auxiliare oferite de TeSalut.MD Utilizatorilor, inclusiv: asistență tehnică, răspunsuri la întrebări frecvente (FAQ).

Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal – documentul oficial al TeSalut.MD care stabilește modul în care datele personale ale Utilizatorilor sunt colectate, prelucrate, utilizate și păstrate, în conformitate cu Legea nr. 133/2011 privind protecția datelor cu

caracter personal, iar începând cu data de 23 august 2026, cu prevederile Legii nr. 195/2024. Include drepturile Utilizatorilor, precum accesul, rectificarea, ștergerea, restricționarea și opoziția la prelucrare.

Model de acces – sistem de monetizare adoptat de TeSalut.MD care combină două forme de acces la lead-uri:

- plata individuală per lead achiziționat;
- abonamente recurente care oferă acces prestabilit la un număr sau tip de lead-uri.

Utilizatorii pot opta pentru una dintre modalități sau pot alterna între ele, în funcție de volumul necesar și preferințele comerciale.

Metode de plată – modalitățile acceptate pentru achitarea serviciilor prin Platformă, inclusiv: card bancar, portofele electronice, plată prin factură. Odată cu reglementarea operațiunilor cu criptomonede, această metodă de plată va deveni disponibilă pe Platformă.

Plan tarifar – lista actuală de prețuri aplicabile pentru serviciile oferite pe Platformă, publicată pe site-ul web www.tesalut.md cât și pe aplicația mobilă și actualizată periodic. Versiunea în vigoare la data solicitării este considerată aplicabilă.

Sistem de gestionare a cererilor – secțiunea securizată din contul Utilizatorului care permite urmărirea solicitărilor, lead-urilor achiziționate, istoricul plăților și stadiul relației comerciale.

Servicii – totalitatea activităților desfășurate de Platformă, inclusiv:

- afișarea cererilor;
- gestionarea tranzacțiilor;
- emiterea notificărilor și comunicărilor;
- înlocuirea lead-urilor nevalide;
- menținerea funcționalităților tehnice;
- oferirea de abonamente și opțiuni de promovare;
- servicii de marketing.

Spam – sunt interzise următoarele forme de comunicare prin intermediul Platformei:

- transmiterea de mesaje comerciale neautorizate;
- utilizarea unui limbaj jignitor sau instigator;
- publicarea automată, repetitivă, de conținut promoțional;
- contactarea Utilizatorilor care au refuzat expres astfel de mesaje.

Lucrări tehnice planificate / de urgență – intervenții IT programate sau urgente efectuate de echipa tehnică a TeSalut.MD pentru mentenanță, actualizări sau remedierea funcționalității Platformei. În astfel de cazuri, anumite funcții pot fi indisponibile temporar, cu informarea corespunzătoare a Utilizatorilor.

1. Obiectul și Acceptarea Acordului

1.1. TeSalut.MD se obligă să furnizeze Utilizatorului servicii de intermediere digitală între Clienți și Prestatori, prin intermediul Platformei, inclusiv, dar fără a se limita la Serviciile specificate în acest Acord și a listei Serviciilor publicată și actualizată pe Platformă;

1.2. Utilizatorul se obligă să achite contravaloarea serviciilor contractate în conformitate cu planul tarifar afișat pe Platformă la data achiziției. Achitarea se poate realiza prin metodele de plată disponibile pe Platformă, inclusiv card bancar, portofel electronic sau factură, după caz.

1.3. Prin utilizarea Platformei și achiziționarea serviciilor furnizate de TeSalut.MD, Utilizatorul declară și garantează că:

- are cel puțin 18 (optsprezece) ani sau a dobândit capacitate juridică deplină conform legii aplicabile;
- are dreptul legal de a încheia prezentul Acord în nume propriu sau în calitate de reprezentant autorizat;
- a citit, înțeles și acceptat integral conținutul prezentului Acord;
- este de acord să respecte Termenii și Condițiile Platformei, Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal și toate politicile aplicabile.

1.4. Acceptarea prezentului Acord este exprimată explicit la momentul înregistrării unui cont de utilizator sau implicit prin utilizarea continuă a serviciilor Platformei, inclusiv accesarea oricărei funcționalități sau achiziționarea de lead-uri;

1.5. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a modifica unilateral conținutul Acordului, notificând Utilizatorii prin mijloace electronice rezonabile (e-mail, notificare în cont). Continuarea utilizării Platformei după intrarea în vigoare a modificărilor constituie acceptare tacită a acestora.

2. Termeni Generali

2.1. După alegerea tipului de Serviciu, Utilizatorul completează procedura aferentă direct prin interfața Platformei. În cazul Clienților, publicarea unui lead se face automat, fără aprobare manuală, urmând a fi monitorizată ulterior de echipa TeSalut.MD în scopul asigurării corectitudinii conținutului;

2.2. Platforma ține evidența tranzacțiilor, lead-urilor și abonamentelor aferente fiecărui Utilizator prin contul personal. Sumele datorate pot fi exprimate și achitate în MDL, în funcție de metoda de plată aleasă. Conversia valutară este gestionată conform politicii procesatorului de plăți.

2.3. Orice sesizare legată de serviciile furnizate trebuie transmisă prin e-mail la adresa oficială a Platformei, în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la apariția situației reclamate. Reclamațiile formulate după expirarea acestui termen pot fi respinse ca tardive.

2.4. La înregistrarea unui cont sau completarea unei cereri, Utilizatorul se obligă să furnizeze Date Corecte. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a solicita documente justificative, în special pentru verificarea Prestatorilor.

2.5. Suportul tehnic este disponibil prin canalul intern de comunicare din contul Utilizatorului sau prin e-mail, în intervalul orar indicat pe Platformă.

2.6. TeSalut.MD are dreptul de a refuza prestarea serviciilor sau suspendarea contului în următoarele situații:

- date incomplete, incorecte sau înșelătoare furnizate la înregistrare;
- utilizarea Platformei în mod abuziv, contrar scopului său sau a prezentului Acord;
- tentative de fraudă sau accesare neautorizată;
- nerespectarea termenelor de plată;
- cereri din partea autorităților competente.

2.7. Utilizatorul este obligat să selecteze data nașterii la momentul înregistrării contului, iar Platforma va bloca accesul și continuarea procesului de creare a contului pentru persoanele cu vârsta sub 18 ani.

2.8. Activarea funcțională a contului depinde de confirmarea adresei de e-mail și, în cazul Prestatorilor, de validarea identității. Doar Utilizatorii verificați pot achiziționa lead-uri.

2.9. Notificările privind activitatea contului și serviciile disponibile vor fi transmise prin e-mail sau prin interfața Platformei;

2.10. Platforma utilizează servicii de marketing, iar prin accesarea acestora Utilizatorii consimt la prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop;

2.11. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a suspenda temporar accesul la Platformă în cazuri de mentenanță tehnică planificată sau intervenții de urgență, cu informarea prealabilă sau imediată a Utilizatorilor, în funcție de context;

2.12. Echipa de suport a TeSalut.MD nu are obligația de a oferi asistență tehnică cu privire la produse software sau instrumente care nu fac obiectul serviciilor contractate sau care sunt gestionate de terți. De asemenea, TeSalut.MD nu este responsabilă pentru daunele cauzate de utilizarea necorespunzătoare a Platformei de către Utilizator sau reprezentanții acestuia;

2.13. Dacă cerințele Utilizatorului depășesc capacitățile planului tarifar selectat sau tipul serviciului disponibil, TeSalut.MD poate recomanda trecerea la o ofertă alternativă. În cazul refuzului, se consideră că serviciile se prestează conform condițiilor curente, iar TeSalut.MD nu poate fi trasă la răspundere pentru limitările asumate de Utilizator.

2.14. TeSalut.MD oferă doar infrastructura digitală necesară interacțiunii între Utilizatori și nu răspunde pentru natura, calitatea, legalitatea, sau rezultatul serviciilor oferite care pot fi prestate ulterior între aceștia. Orice dispute trebuie soluționate direct între părțile implicate.

2.15. Clienții sunt sfătuiți să evite efectuarea plăților în avans către Prestatori înainte de începerea sau finalizarea prestării serviciilor, în lipsa unui acord clar, scris și verificabil. TeSalut.MD nu își asumă responsabilitatea pentru tranzacțiile financiare derulate direct între Utilizatori. Această recomandare are ca scop protejarea Clienților și prevenirea riscului de a deveni victime ale fraudelor sau ale comportamentului înșelător.

3. Norme de conduită și sancțiuni

3.1. Utilizatorul se obligă să mențină un comportament respectuos și profesional în toate interacțiunile realizate prin intermediul Platformei, fie că este vorba de publicarea cererilor (lead-uri), comunicarea cu alți Utilizatori sau cu echipa TeSalut.MD;

3.2. Sunt interzise următoarele comportamente:

- Utilizarea unui limbaj vulgar, jignitor, agresiv sau instigator;
- Transmiterea de mesaje cu conținut discriminatoriu, defăimător sau ofensator;
- Hărțuirea, intimidarea sau denigrarea altor utilizatori ori a personalului TeSalut.MD;
- Publicarea de conținut abuziv sau spam prin formulare, comentarii sau alte canale ale platformei;
- Contactarea Utilizatorilor în afara Platformei cu scopul de a evita achiziționarea lead-urilor, achitarea abonamentului sau folosirea funcționalităților comerciale ale Platformei.

3.3. Încălcarea normelor de conduită atrage, în funcție de gravitate, aplicarea următoarelor sancțiuni:

- Avertisment oficial transmis prin e-mail sau notificare în cont;
- Suspendarea temporară a accesului la platformă;
- Restricționarea anumitor funcționalități (ex: publicare lead-uri, contactare clienți);
- Blocarea definitivă a contului și interzicerea reînregistrării pe platformă.

3.4. În cazurile grave (instigare la ură, injurii repetate, hărțuire), TeSalut.MD își rezervă dreptul de a bloca imediat contul, fără notificare prealabilă, dacă situația impune protejarea celorlalți Utilizatori sau a reputației Platformei;

3.5. În cazul în care un Prestator încasează sume de la un Client și nu furnizează serviciile corespunzătoare lead-ului sau încalcă în mod vădit înțelegerea cu Clientul, TeSalut.MD își rezervă dreptul de a bloca imediat contul Prestatorului și de a restricționa definitiv accesul acestuia la Platformă, inclusiv fără notificare prealabilă.

3.6. Utilizatorul are dreptul să conteste măsura blocării contului sau alte sancțiuni aplicate, prin transmiterea unei solicitări motivate la adresa de e-mail oficială a Platformei tesalut.md@gmail.com, în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la aplicarea măsurii. Contestația va fi analizată în termen de 24 H, iar în această perioadă, contul poate fi menținut temporar, fără ștergerea definitivă a datelor;

3.7. Crearea unui nou cont de utilizator după suspendarea contului anterior, indiferent de motiv, este interzisă. Detectarea conturilor multiple sau a tentativelor de eludare a măsurilor disciplinare atrage ștergerea tuturor conturilor asociate și blocarea definitivă a accesului la Platformă fără notificare prealabilă.

4. Plăți

4.1. TeSalut.MD aplică un model de tarificare hibrid, care permite Utilizatorilor să achiziționeze lead-uri individuale sau să activeze un abonament lunar, în funcție de necesități. Lista completă a prețurilor este publicată și actualizată periodic pe Platformă;

- 4.2. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a modifica unilateral prețurile pentru serviciile și produsele oferite prin Platformă;
- 4.3. Orice modificare de preț va fi reflectată pe Platformă în termen de 10 (zece) zile lucrătoare de la implementare. Sumele deja achitate pentru servicii în curs de derulare nu vor fi afectate de modificări;
- 4.4. Toate plățile se efectuează în avans, fiind o condiție prealabilă pentru accesul la Lead-uri sau activarea abonamentului selectat.
- 4.5. Metodele de plată acceptate includ:
- Plata cu card bancar;
 - Portofele electronice;
 - Plată prin factură;
 - Alte opțiuni digitale disponibile pe platformă.
- 4.6. Abonamentele active se reînnoiesc automat la fiecare ciclu lunar, cu excepția cazului în care Utilizatorul solicită dezabonarea înainte de data de facturare. Utilizatorul este responsabil pentru gestionarea și modificarea propriului plan tarifar din contul său;
- 4.7. În cazul în care plata nu este procesată cu succes, accesul la servicii va fi suspendat automat până la confirmarea achitării integrale;
- 4.8. Prețul unui lead poate varia în funcție de intervalul bugetar indicat de Client. Acest sistem de „preț pe nivel” este aplicat pentru a reflecta potențialul economic al fiecărei cereri și este vizibil înainte de achiziționare;
- 4.9. În lipsa unor prevederi contrare, sumele achitate nu sunt rambursabile. În cazul în care un lead se dovedește invalid, acesta poate fi înlocuit conform politicii de rambursare;
- 4.10. Toate tranzacțiile sunt securizate și procesate prin intermediul unor furnizori acreditați, în conformitate cu standardele internaționale de securitate a plăților online (ex: 3D Secure). În vederea procesării plății, pot fi solicitate: numărul cardului (16 cifre), data expirării (luna și anul), codul CVC/CVV (3 cifre), numele și prenumele de pe cardul de plată.;
- 4.11. Utilizatorul este singurul responsabil pentru exactitatea datelor introduse în procesul de plată, inclusiv codurile de referință, datele cardului și confirmarea abonamentelor;
- 4.12. În scopul facilitării procesului de plată recurentă și pentru confortul Utilizatorului, TeSalut.MD poate salva metoda de plată utilizată anterior, stocând exclusiv ultimele 4 cifre ale cardului bancar, împreună cu identificatorul furnizat de procesatorul de plăți. Datele complete ale cardului nu sunt stocate de TeSalut.MD și nu sunt accesibile personalului Platformei. Stocarea parțială a informației are scop pur informativ (afișare în contul de utilizator) și nu poate fi folosită pentru inițierea de plăți fără consimțământul expres al Utilizatorului.
- 4.13. Facturile și dovezile de plată sunt transmise automat la adresa de e-mail asociată contului Utilizatorului. TeSalut.MD nu este responsabil pentru neprimirea acestora din cauza unei adrese incorecte sau a filtrelor de e-mail ale Utilizatorului;
- 4.14. Serviciul achiziționat se consideră activat din momentul confirmării intrării mijloacelor bănești în contul bancar al TeSalut.MD;

4.15. Nu va avea loc rambursarea sumelor achitate, indiferent de forma de acces (abonament sau plată per lead). În cazul unor situații justificate, TeSalut.MD poate oferi, la propria discreție, un serviciu compensator constând în înlocuirea unui lead sau extinderea accesului în cadrul abonamentului activ.

5. Drepturile și Obligațiile Părților

5.1. TeSalut.MD se obligă:

5.1.1. Să furnizeze utilizatorilor acces la serviciile contractate, în conformitate cu Termenii și Condițiile prezentului Acord și cu specificațiile afișate pe platformă;

5.1.2. Să asigure funcționarea generală a platformei în condiții rezonabile de securitate, stabilitate și accesibilitate, cu excepția perioadelor de întreținere tehnică planificată sau a întreruperilor cauzate de factori externi necontrolabili;

5.1.3. În cazul lead-urilor raportate ca invalide, să efectueze o verificare internă și, dacă situația este confirmată, să acorde Prestatorului un contraserviciu sub formă de înlocuire a Lead-ului, conform Politicii aplicabile;

5.1.4. Să asigure integritatea și confidențialitatea comunicărilor electronice transmise prin intermediul Platformei, inclusiv a informațiilor privind serviciile publicate și lead-urile tranzacționate, în conformitate cu legislația aplicabilă și cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege.

5.1.5. Să ofere asistență tehnică de bază Utilizatorilor în legătură cu funcționarea contului, procesul de plată sau gestionarea lead-urilor, prin canalele de suport indicate pe site;

5.1.6. În cazul constatării unei încălcări a prezentului Acord de către Utilizator, să trimită notificare la adresa de e-mail asociată contului, indicând faptele relevante,

5.1.7. Să informeze Utilizatorul cu privire la suspendarea serviciilor în cazurile prevăzute în Acord.

5.2. Utilizatorul se obligă:

5.2.1. Să furnizeze informații reale, complete și actualizate la crearea contului pe Platforma sau la transmiterea unei solicitări. În cazul în care este necesară verificarea identității, Utilizatorul va pune la dispoziție documentele justificative solicitate de TeSalut.MD;

5.2.2. Să respecte în permanență prevederile prezentului Acord, Oferta publică, regulamentele și politicile aplicabile publicate pe Platformă;

5.2.3. Să achite la termen toate plățile aferente serviciilor, în conformitate cu condițiile prevăzute în acest Acord și în facturile transmise de TeSalut.MD;

5.2.4. Să notifice intenția de încetare a serviciilor înainte de generarea facturii pentru perioada contractuală următoare, pentru a evita debitarea automată a sumelor din contul bancar sau cardul atașat;

5.2.5. Să utilizeze serviciile într-un mod responsabil, etic și legal, respectând Termenii și Condițiile de utilizare stabiliți. Utilizatorul recunoaște că TeSalut.MD nu încurajează sau tolerează comportamente ilegale, ofensatoare ori contrare scopului Platformei și că utilizarea acestora se face exclusiv pe propria răspundere a Utilizatorului;

5.2.6. Prestatorul se obligă să nu contacteze Clientul în alte scopuri decât cele strict legate de cererea de servicii pentru care a achiziționat Lead-ul, respectând dreptul la confidențialitate al acestuia;

5.2.7. În cazul în care Utilizatorul, în calitate de Client, transmite prin mijloace electronice de comunicare o ofertă de contractare sau acceptarea unei oferte din partea unui Prestator, acesta se obligă să confirme recepționarea respectivei oferte sau acceptări, în termen rezonabil, printr-un mesaj de răspuns transmis pe canalul utilizat sau prin intermediul Platformei.

5.2.8. Utilizatorul recunoaște în mod expres și se obligă să nu utilizeze Platforma sau serviciile oferite de TeSalut.MD pentru următoarele:

- Promovarea sau distribuirea unor produse, servicii sau materiale a căror circulație este interzisă sau limitată prin lege;
- Utilizarea unor adrese de e-mail inexistente pentru comunicări comerciale;
- Transmiterea sau distribuirea de conținut contrar legislației naționale sau internaționale în vigoare;
- Utilizarea neautorizată a drepturilor de proprietate intelectuală aparținând terților;
- Publicarea sau distribuirea de viruși sau fișiere dăunătoare;
- Încercări de acces neautorizat la infrastructura digitală a tesalut.md sau a altor sisteme informatice;
- Publicarea sau implementarea a unor scheme de fraudă, informații privind spargerea programelor software sau a oricăror alte acțiuni similare;
- Diseminarea de informații privind fraude informatice, spargerea de parole, coduri de acces sau alte metode ilegale;
- Utilizarea de aplicații care maschează identitatea digitală a utilizatorului cu scop ilegal (ex. Proxy-uri anonime, tor, vpn-uri abuzive);
- Accesul ilegal la rețele informatice aparținând altor entități;
- Desfășurarea de activități care pot afecta performanța tehnică a infrastructurii utilizate de tesalut.md sau care îngreunează accesul altor utilizatori;
- Utilizarea platformei în scopuri care contravin reglementărilor legale sau scopului său comercial declarat.

5.3. Părțile se obligă:

5.3.1. Să păstreze confidențialitatea informațiilor comerciale, tehnice și organizatorice dobândite în cursul derulării raporturilor contractuale, fără a le divulga către terți fără acordul prealabil scris al celeilalte părți, cu condiția că:

- Aceste informații au valoare comercială reală sau potențială;
- Nu există acces liber la astfel de informații în cadrul legislativ;
- Nu sunt accesibile publicului în mod liber;

- Au fost protejate în mod rezonabil de partea care le deține;
- Obligația de confidențialitate se menține pe durata Acordului și pentru o perioadă de 5 (cinci) ani de la încetarea acestuia.

5.4. Utilizatorul are dreptul:

- Să utilizeze serviciile contractate conform prezentului Acord și în limitele permise de legislația aplicabilă;
- Să solicite și să primească asistență tehnică și comercială rezonabilă, în scopul utilizării corecte și eficiente a serviciilor oferite prin platformă;
- Să solicite ștergerea unui Lead publicat deja pe platformă;
- Să transmită sugestii și recomandări către TeSalut.MD în vederea îmbunătățirii calității serviciilor și optimizării experienței de utilizare a platformei.

6. Modificări și reziliere

6.1. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral prezentul Acord, politicile interne și planurile tarifare, cu notificarea Utilizatorilor prin mijloace electronice rezonabile (ex: e-mail, notificări în cont). Modificările intră în vigoare la data indicată în notificare;

6.2. Continuarea utilizării Platformei după intrarea în vigoare a modificărilor constituie acceptare tacită a acestora. În cazul în care Utilizatorul nu este de acord cu modificările, acesta are dreptul de a rezilia Acordul, printr-o notificare transmisă în termen de 10 (zece) zile calendaristice de la data publicării modificărilor;

6.3. Rezilierea Acordului din inițiativa Utilizatorului nu atrage rambursarea sumelor deja achitate, cu excepția cazurilor în care TeSalut.MD acceptă oferirea unui contraserviciu, conform politicilor sale;

6.4. Utilizatorul poate solicita în orice moment închiderea contului, cu condiția achitării tuturor sumelor restante. Închiderea contului nu exonerează Utilizatorul de obligațiile contractuale deja asumate;

6.5. TeSalut.MD poate rezilia unilateral prezentul Acord și suspenda sau închide contul Utilizatorului, fără notificare prealabilă, în următoarele situații:

- încălcarea gravă sau repetată a prezentului Acord;
- furnizarea de informații false sau frauduloase;
- tentative de fraudă, abuz sau eludare a sistemului de plată;
- utilizarea Platformei în scopuri contrare legii sau intereselor comerciale ale Platformei.

6.6. În caz de reziliere, accesul la serviciile Platformei și la datele contului va fi restricționat. TeSalut.MD poate păstra informațiile esențiale ale contului pentru.

7. Software și servicii ale terților

7.1. TeSalut.MD poate pune la dispoziția Utilizatorului accesul la aplicații, interfețe, servicii externe sau instrumente digitale furnizate de terți, care sunt necesare sau complementare funcționării Platformei (ex.: procesatori de plăți, servicii de analiză, instrumente de validare sau integrare);

7.2. Utilizarea acestor servicii externe se face exclusiv pe propria răspundere a Utilizatorului. TeSalut.MD nu garantează rezultatele sau performanța acestor aplicații și nu răspunde pentru eventuale disfuncționalități sau erori provenite din sistemele terților;

7.3. Accesarea aplicațiilor sau serviciilor furnizate de terți este guvernată de termenii și condițiile, politicile de confidențialitate și reglementările proprii ale furnizorilor respectivi. TeSalut.MD nu își asumă nicio răspundere pentru conținutul, acuratețea, funcționarea ori securitatea acestor servicii externe;

7.4. Utilizatorul este singurul responsabil pentru respectarea drepturilor de proprietate intelectuală, licențelor, autorizațiilor sau altor obligații legale legate de utilizarea acestor aplicații. Este interzisă utilizarea oricărui software sau serviciu al unui terț care nu a fost autorizat în mod expres sau care contravine legislației în vigoare.

8. Date cu caracter personal

8.1. Prin utilizarea Platformei TeSalut.MD, Utilizatorul, în calitate de persoană fizică, își exprimă acordul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal de către TeSalut.MD, în următoarele scopuri:

- executarea prezentului Acord;
- administrarea contului de Utilizator;
- facilitarea proceselor operaționale (crearea și administrarea contului, transmiterea facturilor și notificărilor);
- Îmbunătățirea serviciilor oferite de TeSalut.MD;
- comunicarea comercială directă privind serviciile contractate;
- promovarea serviciilor oferite de TeSalut.MD și partenerii săi (numai în baza consimțământului separat, acolo unde este necesar);
- analiza comportamentului de utilizare a Platformei în scop de optimizare;
- arhivare, conform legislației aplicabile.

Permisiunea acordată este valabilă pe întreaga durată relației contractuale și pentru o perioadă de 3 (trei) ani de la încetarea acesteia, în scop de arhivare, conform legislației aplicabile;

8.2. Refuzul de a furniza datele cu caracter personal poate conduce la imposibilitatea furnizării serviciilor TeSalut.MD sau la imposibilitatea participării în proiectele investiționale administrate prin Platformă;

8.3. În conformitate cu legislația privind protecția datelor cu caracter personal, persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi:

- dreptul la informare;

- dreptul de acces la datele cu caracter personal proprii;
- dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal (rectificare, actualizare, completare, blocarea sau ștergerea datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii) cât și notificarea terților cărora le-au fost dezvăluite datele cu caracter personal despre operațiunile de intervenție;
- dreptul de opoziție;
- dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale;
- dreptul de a se adresa în justiție.

8.4. Utilizatorul consimte ca TeSalut.MD să poată transfera datele sale cu caracter personal către terți (ex: procesatori de plăți, parteneri contractuali implicați în furnizarea serviciilor) fără o notificare suplimentară, exclusiv în scopul executării prezentului Acord și fără a modifica scopul inițial al prelucrării;

8.5. Utilizatorul poate opta separat pentru primirea de mesaje comerciale privind oferte, reduceri și servicii ale partenerilor TeSalut.MD. Acest consimțământ poate fi retras oricând, prin accesarea setărilor contului sau prin linkul de dezabonare din comunicările respective.

8.6. Platforma utilizează module cookie exclusiv pentru îmbunătățirea experienței Utilizatorului. Cookie-urile nu colectează date personale direct identificabile și sunt stocate fie pe dispozitivul Utilizatorului, fie în memoria non-volatilă a browser-ului;

8.7. Pentru detalii complete despre modul de colectare, utilizare, stocare și protecție a datelor cu caracter personal, Utilizatorul este invitat să consulte Regulamentul privind prelucrarea datelor cu caracter personal disponibil pe site-ul TeSalut.MD.

9. Răspunderea părților

9.1. TeSalut.MD răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a serviciilor contractate, cu excepția cazurilor în care deficiențele sunt cauzate de acțiunile Utilizatorului sau ale unor terțe părți independente de controlul Platformei;

9.2. Răspunderea financiară maximă a TeSalut.MD este limitată la prevederile ofertei publice;

9.3. Toate informațiile puse la dispoziție prin intermediul Platformei sunt cu titlu informativ. TeSalut.MD nu oferă consultanță juridică, financiară, fiscală sau profesională de specialitate. Utilizatorul este responsabil de solicitarea consilierii corespunzătoare din partea unor profesioniști autorizați înainte de luarea unor decizii importante.

9.4. Utilizatorii sunt responsabili pentru toate materialele (texte, fișiere, imagini etc.) încărcate în Platformă. Publicarea de conținut care încalcă drepturi de autor, este neautorizat sau ilegal atrage eliminarea imediată a acestuia și, dacă este cazul, suspendarea contului fără notificare. TeSalut.MD nu își asumă răspunderea pentru prejudicii cauzate terților prin conținutul generat de Utilizatori.

9.5. Utilizatorul înțelege și acceptă că TeSalut.MD nu este răspunzător, în nicio formă legală sau echitabilă, pentru daune directe sau indirecte, incidentale, speciale, consecutive sau punitive rezultate din:

- Utilizarea sau imposibilitatea de a utiliza serviciile;
- Pierderi generate de decizii bazate pe informațiile disponibile pe platformă;
- Acces neautorizat la datele personale sau modificarea acestora;
- Comportamentul sau declarațiile unor terți;
- Alte circumstanțe conexe utilizării platformei, indiferent de temeiul juridic invocat.

9.6. TeSalut.MD acționează exclusiv ca platformă de intermediere digitală între Utilizatori, respectiv Clienți și Prestatori, facilitând contactul inițial între aceștia prin publicarea și tranzacționarea lead-urilor. Platforma nu este parte în contractele încheiate între Clienți și Prestatori și nu garantează executarea obligațiilor reciproce asumate de aceștia.

9.7. TeSalut.MD respinge orice responsabilitate pentru:

- Întreruperi cauzate de acțiunile Utilizatorului sau ale unor terți;
- Pierderi suferite de Utilizator în contextul utilizării Platformei, dacă acesta a fost avertizat în prealabil sau dacă prejudiciile rezultă din propriile acțiuni;
- Acuratețea conținutului transmis prin Platformă de către Utilizatori sau terți;
- Funcționarea dispozitivelor, software-ului sau rețelei proprii ale Utilizatorului;
- Lipsa unui rezultat garantat privind profiturile sau randamentele estimate;
- Conținutul informațiilor sau materialelor publicate de Utilizator prin Platformă;
- Utilizarea de software fără licență sau a altor soluții tehnice externe;
- Acțiuni neautorizate ori incorecte ale Utilizatorului sau ale reprezentanților acestuia;
- Pierderea credențialelor de acces la Contul de utilizator (log-in și parolă) din culpa Utilizatorului;
- Calitatea, legalitatea, exactitatea sau conformitatea serviciilor prestate de către Prestatori;
- Comportamentul sau comunicările dintre Utilizatori în afara Platformei;
- Eventualele neînțelegeri, conflicte, întârzieri sau prejudicii rezultate din relația dintre Client și Prestator.
- Diferențele dintre așteptările Utilizatorului, și serviciile efectiv oferite de Platformă.

9.8. Utilizatorul recunoaște și este de acord că TeSalut.MD nu este responsabilă pentru niciun prejudiciu cauzat de suspendarea sau încetarea prezentului Acord în cazul în care există suspiciuni rezonabile sau plângeri referitoare la activități contrare legii sau care aduc atingere reputației TeSalut.MD ori partenerilor săi. TeSalut.MD își rezervă dreptul de a imputa orice prejudiciu apărut ca urmare a:

- Publicării, transmiterii sau distribuirii de informații sau fișiere ce conțin viruși sau componente malițioase;
- Folosirii unor coduri, fișiere sau programe care afectează funcționarea normală a rețelelor, sistemelor informatice sau echipamentelor terților;
- Postării sau distribuirii de informații privind accesul neautorizat la conținut plătit, parole, chei de licență, seriale de software sau linkuri către resurse de acest tip.

9.9. Utilizatorul este singurul responsabil pentru:

- Respectarea legislației aplicabile în activitățile desfășurate prin Platformă;

- Respectarea termenilor și condițiilor prezentului Acord;
- Achitarea în termen a serviciilor contractate;
- Păstrarea în siguranță a credențialelor de acces către Contul de utilizator (log-in și parolă), asumându-și riscurile aferente utilizării neautorizate a acestora;
- Pentru salvarea și păstrarea unei copii de rezervă a datelor relevante pentru propriile operațiuni.

10. Soluționarea litigiilor și legea aplicabilă

10.1. Orice litigiu, dispută sau neînțelegere apărută între Utilizator și TeSalut.MD în legătură cu utilizarea Platformei, cu interpretarea sau aplicarea prezentului Acord, va fi soluționată cu prioritate pe cale amiabilă, prin negocieri directe între părți;

10.2. În cazul în care soluționarea amiabilă nu este posibilă, litigiile vor fi deferite spre soluționare instanțelor competente din Republica Moldova, în conformitate cu prevederile procedurale aplicabile;

10.3. Prezentul Acord este guvernat de și interpretat în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova. Toate raporturile contractuale dintre Utilizator și TeSalut.MD se vor desfășura conform acestui cadru legal;

10.4. În cazul în care o dispoziție sau parte a unei dispoziții din prezentul Acord este considerată nulă, inaplicabilă sau nevalidă de către o instanță competentă, această constatare nu va afecta valabilitatea și aplicabilitatea celorlalte prevederi. Dispoziția în cauză va fi interpretată, în măsura posibilului, pentru a-și atinge scopul legal, iar dacă nu este posibil, va fi înlocuită cu o dispoziție legală echivalentă care să reflecte cât mai fidel intenția părților. Restul prevederilor Acordului vor rămâne în vigoare și pe deplin aplicabile.

11. Circumstanțe de impediment justificator

11.1. Nicio parte nu va fi responsabilă pentru neexecutarea totală sau parțială a obligațiilor asumate prin prezentul Acord, dacă aceasta este cauzată de un impediment justificator, astfel cum este definit de legislația în vigoare;

11.2. Prin impediment justificator se înțelege orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil pentru părți, precum: calamități naturale (cutremure, inundații, incendii), acte de război sau conflict armat, pandemii, embargouri, întreruperea serviciilor publice esențiale, acte normative noi care afectează derularea Acordului, atacuri cibernetice majore sau alte evenimente similare;

11.3. În cazul unui impediment justificator, executarea obligațiilor contractuale se suspendă pe perioada existenței situației respective, precum și pe perioada necesară înlăturării efectelor acesteia. Acordul rămâne în vigoare, iar termenele de executare se prelungesc corespunzător;

11.4. Dacă efectele impedimentului justificator persistă mai mult de 90 (nouăzeci) de zile calendaristice, oricare dintre părți poate denunța unilateral Acordul, fără obligația de a plăti despăgubiri celeilalte părți;

11.5. Partea afectată de impedimentul justificator are obligația de a notifica cealaltă parte în termen de cel mult 3 (trei) zile lucrătoare de la apariția evenimentului, indicând natura, durata estimativă și măsurile întreprinse pentru limitarea efectelor;

11.6. Existența și durata impedimentului justificator pot fi dovedite printr-un certificat emis de Camera de Comerț și Industrie a Republicii Moldova sau altă autoritate competentă recunoscută.

12. Adresa TeSalut.MD și datele de contact