MUZEUL NAȚIONAL DE ARTĂ AL ROMÂNIEI
IEȘIRE NR. C297
ZIUA 18 LUNA 12 ANUL 2025

CONTRACT DE SERVICII Nr. .....

I. PARTILE CONTRACTANTE

In temeiul Legii nr. 98/2016 privind achizitiile publice si ale Hotararii de Guvern nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achizitie publica/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizitiile publice,

s-a incheiat prezentul contract de prestare servicii,

intre:

1.1. MUZEUL NAȚIONAL DE ARTĂ AL ROMÂNIEI, cu sediul in Mun. Bucuresti, Calea Victoriei nr. 49- 53, Sector 1, cod postal 135505, telefon/fax: 021.313.30.30 / 021.312.43.27, e-mail: secretariat@art.museum.ro, CIF 4602084, Cont de Trezorerie Nr. RO85 TREZ 23G6 7030 3200 130X - deschis la Trezoreria Sector 1, reprezentat legal prin **domnul Ervin Kesler – Director General interimar**, in calitate de **ACHIZITOR,** pe de o parte,
Si

1.2. [redacted] cu sediul social in Mun. Bucuresti, [redacted] e-mail: [redacted] inregistrata la Registrul Comertului sub nr. [redacted] având CUI [redacted] cont IBAN nr. [redacted], deschis la Banca Transilvania și cont de Trezorerie nr. [redacted] deschis la Trezorerie Sector 1, reprezentata legal de **doamna [redacted] Director General Adjunct,** denumit în continuare **PRESTATOR,** pe de alta parte, cu respectarea urmatoarelor clauze:

II. DEFINITII

2.1 - In prezentul contract urmatorii termeni vor fi interpretati astfel:
a) ***Contract*** – reprezinta prezentul contract si toate Anexele sale;
b) ***Achizitor si Prestator*** - partile contractante, asa cum sunt acestea numite in prezentul contract;
c) ***pretul contractului*** - pretul platibil prestatorului de catre Achizitor, in baza contractului, pentru indeplinirea integrala si corespunzatoare a tuturor obligatiilor asumate prin contract;
d) ***servicii*** - activitati a caror prestare face obiectul contractului;
e) ***produse*** - echipamentele, masinile, utilajele, piesele de schimb si orice alte bunuri cuprinse in anexa/anexele la prezentul contract si pe care Prestatorul are obligatia de a le furniza aferent serviciilor prestate conform contractului;
f) ***forta majora***- reprezinta o imprejurare de origine externa, cu caracter extraordinar, absolut imprevizibila si inevitabila, care se afla in afara controlului oricarei parti, care nu se datoreaza greselii sau vinei acestora, si care face imposibila executarea si, respectiv, indeplinirea contractului; sunt considerate asemenea evenimente: razboaie, revolutii, incendii, inundatii sau orice alte catastrofe naturale, restrictii aparute ca urmare a unei carantine, embargou, enumerarea nefiind exhaustiva, ci enuntiativa. Nu este considerat forta majora un eveniment asemenea celor de mai sus care, fara a crea o imposibilitate de executare, face extrem de costisitoare executarea obligatiilor uneia din parti;
g) ***zi***- zi calendaristica; **an** - 365 de zile;
h) ***Act aditional***: document ce modifica termenii si conditiile contractului de servicii.

III. INTERPRETAREA CONTRACTULUI

3.1. In prezentul contract, cu exceptia unei prevederi contrare, cuvintele la forma singular vor include forma de plural si vice versa, acolo unde acest lucru este permis de context.
3.2. Termenul "zi"sau "zile" sau orice referire la zile reprezinta zile calendaristice daca nu se specifica in mod diferit.
3.3. Clauzele si expresiile vor fi interpretate prin raportare la intregul contract.

587/10.12.2025

IV. OBIECTUL CONTRACTULUI

4.1. Prin prezentul contract, Prestatorul se obligă să presteze în folosul Achizitorului servicii complete de vânzare, emitere, gestionare și distribuție de bilete/abonamente și invitații, pentru accesul publicului în cadrul expozițiilor permanente/temporare din cadrul **Muzeului Național de Artă al României** (inclusiv muzeelor satelit ale acestuia – respectiv *Muzeul Colecțiilor de Artă, Muzeul K.H. Zambaccian și Muzeul Theodor Pallady*) – prin intermediul sistemului electronic de ticketing operat și administrat de Prestator, prin platformele online proprii – **integrate în rețeaua PLG Group** – modulul white-label integrat pe website-ul Achizitorului, aplicațiile, instrumentele software și infrastructura tehnică aferentă, precum și punctele de vânzare și echipamentele utilizate în locațiile Achizitorului sau în alte puncte de vânzare agreate de comun acord, în conformitate cu oferta financiară nr. i/i 3173/18.11.2025 și cu anunțul de atribuire publicat în SEAP nr. DA 39312089/18.11.2025 documente care fac parte integrantă din prezentul contract.

4.2. Serviciile se vor desfășura atât online, cât și fizic, prin personalul propriu al Achizitorului din cadrul casieriilor acestuia și/sau prin alte puncte de vânzare din rețeaua Prestatorului, Prestatorul acționând în numele și pe seama Achizitorului pentru emiterea și vânzarea biletelor, conform legislației aplicabile și în concordanță cu oferta financiară nr. i/i 3173/18.11.2025 parte integrantă din prezentul contract.

4.3. Pentru executarea și asigurarea serviciilor prevăzute la art. 4.1. / 4.2., stabilite prin prezentul contract și detaliate în oferta financiară nr. i/i 3173/18.11.2025, parte integrantă din prezentul contract, Prestatorul va asigura următoarele componente operaționale și tehnice necesare desfășurării activității de ticketing:

a) punerea la dispoziția Achizitorului a echipamentelor de scanare și validare (PDA), a terminalelor POS destinate vânzării de bilete la casieriile Achizitorului, precum și a dispozitivelor mobile de tip kiosk pentru vânzarea de bilete online în regim self-service la locație (device compus din display, elemente funcționale, carcasă și suport metalic, **POS încorporat și modul de imprimare tip bon),** echipamentele fiind predate pe bază de proces-verbal distinct, în care vor fi menționate tipul, seria și cantitatea acestora.

- Achizitorul se obligă să transmită Prestatorului, în termen de maximum **2 (două) zile lucrătoare** de la semnarea prezentului **Contract, o solicitare scrisă (prin e-mail sau altă formă de corespondență agreată între Părți), cuprinzând necesarul inițial de echipamente necesare operării sistemului de ticketing, după cum urmează, fără a se limita la: echipamente de scanare și validare (PDA); terminale POS pentru vânzarea biletelor la casierii; dispozitive tip kiosk destinate vânzării de bilete online în regim self-service (incluzând display, componente funcționale, carcasă, suport metalic, POS încorporat și modul de imprimare tip bon); imprimante pentru emiterea biletelor fizice; orice alte echipamente necesare funcționării sistemului electronic de ticketing.**
- Prestatorul va pune la dispoziția Achizitorului, **în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea solicitării acestuia, echipamentele solicitate, în măsura disponibilității acestora. Echipamentele vor fi predate pe bază de proces-verbal distinct, care va cuprinde, pentru fiecare tip de echipament: denumirea, numărul de inventar (dacă este cazul), starea tehnică, cantitatea și locația de instalare.**
- ***Achizitorul are obligația de a asigura conexiunea la internet necesară funcționării echipamentelor puse la dispoziție. Prestatorul va furniza, de asemenea, consumabilele aferente imprimării (hârtie, role și alte materiale specifice), inclusiv pentru emiterea biletelor, abonamentelor și invitațiilor, conform seriilor furnizate etapizat de Achizitor.***
- Pentru orice necesar suplimentar de echipamente apărut ulterior, Achizitorul va transmite Prestatorului o solicitare scrisă, iar predarea acestor echipamente se va realiza de fiecare dată pe bază de proces-verbal distinct, în aceleași condiții prevăzute mai sus.

b) integrarea, instalarea și operarea modulului white-label pe website-ul Achizitorului, precum și mentenanța, actualizarea și funcționarea continuă a platformelor de ticketing administrate de Prestator, inclusiv a aplicațiilor și instrumentelor software utilizate la casierii și în punctele de vânzare, precum și livrarea biletelor în format electronic sau tipărit, după caz.

- Integrarea modulului white-label se va realiza în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la furnizarea de către Achizitor a accesului tehnic necesar.

c) asigurarea infrastructurii de procesare a plăților, inclusiv utilizarea POS-urilor instalate la casieriile Achizitorului, **operate de personalul casier al Achizitorului**, în cadrul cărora veniturile rezultate din tranzacțiile cu cardul vor fi încasate direct în conturile Prestatorului, în

calitate de operator al sistemului electronic de vânzare, urmând ca **decontarea** către Achizitor să se realizeze conform prevederilor contractuale, precum și integrarea tranzacțiilor provenite din rețeaua extinsă de parteneri a Prestatorului.

- Activarea POS-urilor și conectarea acestora la sistemul de ticketing se vor realiza în același termen de implementare tehnică prevăzut la lit. a).

d) furnizarea serviciilor tehnice, operaționale și de suport necesare derulării activității de ticketing, inclusiv instruirea personalului Achizitorului și suport tehnic permanent pe durata contractului, cu actualizări și intervenții tehnice fără costuri suplimentare pentru Achizitor.

e) introducerea în sistemul electronic de ticketing a evenimentelor, expozițiilor, produselor și categoriilor de acces ale Achizitorului, pe baza informațiilor furnizate de acesta, precum și actualizarea acestora ori de câte ori este necesar.

- Evenimentele, produsele și configurările tarifare transmise complet de Achizitor vor fi introduse și actualizate în sistem în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea informațiilor necesare.

f) configurarea categoriilor de preț, a tarifelor și a nivelurilor de discount stabilite exclusiv de Achizitor, în conformitate cu reglementările instituționale aplicabile Achizitorului, precum și modificarea acestora la solicitarea Achizitorului.

g) distribuția biletelor prin intermediul rețelei de vânzare online și fizică a Prestatorului, precum și la punctele de vânzare puse la dispoziție de Achizitor, cu respectarea parametrilor de vânzare și a condițiilor stabilite de Achizitor.

h) prezentarea completă a evenimentelor și expozițiilor Achizitorului în cadrul platformelor proprii ale Prestatprului prin publicarea și actualizarea textelor informative, materialelor grafice, afișelor și galeriilor foto puse la dispoziție de Achizitor, precum și prin includerea acestora în pagina dedicată fiecărui obiectiv muzeal, în vederea asigurării unei informări complete și accesibile publicului național și internațional.

i) desfășurarea serviciilor de promovare națională și internațională dedicate Achizitorului prin canalele proprii ale Prestatorului și prin rețeaua extinsă a grupului PLG din care acesta face parte, acesta având obligația de a pune la dispoziția Prestatorului materialele, informațiile și elementele grafice necesare realizării campaniilor de marketing, Prestatorul asigurând configurarea, adaptarea și publicarea acestora, inclusiv includerea Achizitorului în campanii de promovare adresate piețelor internaționale din statele în care PLG Group este prezent (Estonia, Letonia, Lituania, Slovacia, Cehia, România, Polonia), cu accent pe atragerea publicului străin și a turiștilor.

- Materialele furnizate de Achizitor vor fi publicate și/sau introduse în campanii de promovare în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea completă a acestora.

j) Emiterea biletelor, abonamentelor și invitațiilor în format fizic prin sistemul de printare integrat al Prestatorului, precum și vânzarea biletelor în format electronic prin intermediul platformelor proprii ale Prestatorului, bilete care vor putea fi furnizate prin e-mail/SMS și/sau vor putea fi tipărite de către cumpărătorii finali.

- Activarea canalelor de vânzare electronică și fizică va fi realizată concomitent cu punerea în funcțiune a sistemului prevăzut la lit. a).

4.4. În situația în care Prestatorul și Achizitorul convin prestarea unor servicii suplimentare care nu sunt prevăzute în mod expres în prezentul capitol și care excedează obiectul definit la art. 4.1–4.3, aceste servicii, împreună cu scopul, conținutul, condițiile tehnice și termenele de realizare, vor fi stabilite și acceptate de către Părți prin acte adiționale și/sau anexe suplimentare la prezentul contract, semnate de reprezentanții autorizați ai acestora. Prestatorul nu poate fi obligat să presteze servicii suplimentare neprevăzute contractual, în absența unui astfel de act adițional sau a unei anexe aprobate conform legislației aplicabile achizițiilor publice.

V. DURATA CONTRACTULUI

5.1. Prezentul contract intră în vigoare la data semnării sale de către reprezentanții împuterniciți ai ambelor Părți și este valabil pentru perioada 18.11.2025 -31.12.2025.

5.2. Contractul poate fi prelungit prin act aditional, cu acordul ambelor parti in conditiile legii achizitiilor publice.

5.3. Contractul încetează de drept la expirarea duratei pentru care a fost încheiat, în lipsa unei prelungiri operate în conformitate cu art. 5.2.
5.4. Oricare dintre Părți poate rezilia contractul în cazul neîndeplinirii repetate a obligațiilor pecuniare sau a altor obligații contractuale esențiale asumate prin prezentul contract, cu condiția transmiterii către cealaltă Parte a unei notificări scrise cu cel puțin treizeci (15) de zile calendaristice înainte de data la care rezilierea urmează să producă efecte.
5.5. Rezilierea contractului conform art. 5.4 nu afectează obligațiile deja scadente sau în curs de executare până la data încetării acestuia.
5.6. Achizitorul poate rezilia contractul in situatia in care sumele destinate pentru aceasta destinatie nu vor mai putea fi acordate de la bugetul de stat.

VI. DOCUMENTELE CONTRACTULUI

6.1. Documentele contractului sunt:
a) documente aferente procedurii de achizitie publica – anexate;
b) oferta financiară nr. i/i 3173/18.11.2025 – anexata;
c) documente justificative Prestator.

VII. PREȚUL CONTRACTULUI - TARIFE, COMISIOANE ȘI TAXE DE SERVICIU

7.1. Prețurile de vânzare ale biletelor/abonamentelor/invitațiilor sunt stabilite exclusiv de Achizitor, în conformitate cu reglementările legale aplicabile instituțiilor publice de cultură aflate în subordinea Ministerului Culturii. Prestatorul nu poate modifica valorile biletelor, ci doar le operează în sistemul de ticketing conform instrucțiunilor Achizitorului.
7.2. Comisionul datorat de Achizitor pentru vânzarea biletelor online este 0%. Prestatorul nu percepe Achizitorului niciun comision pentru vânzările efectuate prin platformele proprii sau prin modulul white-label instalat pe website-ul Achizitorului.
7.3. Pentru biletele, abonamentele sau invitațiile cu valoare 0 (zero) stabilită de Achizitor – respectiv bilete fără preț, bilete gratuite sau invitații oficiale – Prestatorul nu percepe comision de vânzare, însă:

- pentru fiecare bilet/abonament/invitație emis(ă) în format fizic, indiferent de valoarea acestuia, Achizitorul datorează Prestatorului tariful de emitere și tipărire de 1,3 lei + TVA / bilet, conform art. 7.5 din prezentul contract;
- pentru biletele/abonamentele/invitațiile emise exclusiv în format electronic, fără imprimare fizică de către Prestator, nu se percepe niciun tarif.

7.4. În cazul anulării unui eveniment/expoziții din culpa exclusivă a Achizitorului, Prestatorul va restitui cumpărătorilor integral prețul biletelor achiziționate, cu excepția eventualelor costuri de livrare percepute de terți.
7.5. Pentru acoperirea costurilor generate de anulare, Achizitorul se obligă să plătească Prestatorului o taxă de sistem în valoare de **1,3 lei + TVA pentru fiecare bilet/abonament/invitație emis(ă în format fizic)** înainte de anulare, conform evidențelor sistemului de ticketing. Această taxă reprezintă costul tehnic de procesare, emitere și administrare a biletelor fizice deja generate. Pentru biletele/abonamentele/invitațiile emise exclusiv în format electronic, nu se aplică nicio taxă de anulare.
7.6. Prestatorul este îndreptățit să aplice cumpărătorilor finali o taxă de serviciu în valoare de 4% + TVA, calculată exclusiv asupra valorii fiecărui bilet, taxă care se încasează integral de către Prestator pentru acoperirea costurilor de operare, întreținere și dezvoltare a platformelor și infrastructurii de ticketing.
7.7. Prestatorul nu poate modifica valoarea taxei de serviciu pe durata derulării contractului, fara acordul Achizitorului.
7.7. Toate taxele legale aferente organizării de evenimente, expoziții sau activități culturale – incluzând, dar fără a se limita la: taxa de spectacol, timbrul muzical, timbrul teatral, timbrul de Cruce Roșie, drepturi de autor, taxe culturale specifice, precum și orice alte obligații fiscale sau parafiscale ce pot deveni incidente potrivit legislației în vigoare – revin în întregime Achizitorului, acesta având obligația exclusivă de a calcula, declara și vira aceste taxe către autoritățile competente.

VIII. MODALITATEA DE PLATĂ

8.1. Prestatorul vinde biletele, abonamentele și invitațiile în numele și pe seama Achizitorului, în baza mandatului acordat prin prezentul contract. **În consecință, sumele rezultate din vânzarea acestora sunt sume ale Achizitorului, iar Prestatorul are obligația de a le încasa, administra și deconta către Achizitor conform mecanismului de plată stabilit la prezentul Capitol VII.**

8.1.1. Prestatorul va transmite Achizitorului **decontul privind vânzările realizate, lunar, în primele 5 (cinci) zile lucrătoare a lunii următoare,** sau la alte termene parțiale stabilite ulterior de Părți prin corespondență scrisă. Decontul va cuprinde: numărul biletelor/abonamentelor/invitațiilor emise și vândute, valoarea totală a acestora, taxele de serviciu încasate, precum și tarifele datorate Prestatorului conform prezentului contract.

8.1.2. Achizitorul va verifica decontul transmis de Prestator, îl va semna și ștampila, potrivit procedurilor interne, și îl va retransmite Prestatorului în format electronic, la adresa contabilitate@entertix.ro, în termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la primire.

8.1.3. Achizitorul va analiza decontul transmis de Prestator și îl va returna semnat electronic/olograf prin e-mail, în termen de maximum 5 (cinci) zile calendaristice de la primire.

8.1.4. Prestatorul va vira către Achizitor sumele datorate acestuia, conform decontului validat, în termen de maximum 8 (opt) zile calendaristice de la data primirii decontului semnat, exclusiv prin transfer bancar în contul indicat de Achizitor.

8.1.5. În cazul în care Achizitorul nu returnează decontul semnat în termenul prevăzut la art. 8.1.3., Prestatorul este îndreptățit să suspende efectuarea plății până la primirea decontului semnat, fără ca această întârziere să poată fi imputată Prestatorului.

8.1.6. Prestatorul va emite facturile aferente tarifelor datorate de Achizitor, iar stingerea acestor obligații se va realiza prin compensare legală, Prestatorul reținând sumele datorate direct din încasările colectate în numele Achizitorului, potrivit art. 1616–1617 Cod Civil, fără alte formalități sau aprobări suplimentare din partea Achizitorului.

8.1.7. Toate plățile între Părți se vor efectua exclusiv prin transfer bancar, în conturi deschise în România, inclusiv în conturile de Trezorerie ale Achizitorului, după caz. Comisioanele aferente plăților internaționale nu sunt aplicabile prezentului Contract.

8.1.8. Sumele datorate Prestatorului de către Achizitor în temeiul prezentului contract (incluzând tariful de emitere și tipărire, taxele de sistem, precum și orice alte tarife contractuale) se achită în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data emiterii facturii de către Prestator, dacă acestea nu sunt compensate conform art. 8.1.6.

8.2. Prestatorul va asigura Achizitorului acces permanent, în timp real, la sistemul electronic de ticketing și la toate rapoartele operaționale privind vânzările, validările, anulările și încasările generate prin platformele administrate de Prestator

8.3. În baza prezentului contract, Prestatorul este împuternicit să încaseze de la cumpărătorii finali prețul biletelor, abonamentelor și invitațiilor a căror vânzare o intermediază, valoarea acestora fiind stabilită de Achizitor și menționată în sistemul de ticketing.

8.4. Prestatorul nu răspunde față de terți pentru exactitatea sau completitudinea datelor, informațiilor și mențiunilor furnizate de Achizitor și înscrise în cuprinsul biletelor, abonamentelor, invitațiilor sau materialelor de promovare. Responsabilitatea privind corectitudinea informațiilor furnizate aparține integral Achizitorului.

8.5. Achizitorul are dreptul de a opera sistemul electronic de ticketing al Prestatorului prin personalul propriu (casieri, supraveghetori sau alte persoane desemnate), putând încasa direct contravaloarea biletelor/abonamentelor/invitațiilor vândute, după cum urmează:

a) **Plățile cu cardul se procesează exclusiv prin POS-urile puse la dispoziție de Prestator**, toate sumele rezultate fiind virate direct în conturile Prestatorului, conform arhitecturii tehnice a sistemului de ticketing și procedurii de decontare prevăzute în prezentul contract;
b) **Achizitorul poate încasa direct doar plățile în numerar**, la casieriile proprii, aceste sume fiind gestionate, raportate și contabilizate integral de Achizitor, în conformitate cu legislația aplicabilă instituțiilor publice;
c) **Prestatorul nu are nicio responsabilitate** privind colectarea, administrarea, raportarea contabilă sau virarea sumelor încasate direct de Achizitor în numerar, acestea fiind în totalitate în sarcina Achizitorului.

8.6. Achizitorul este singurul responsabil pentru respectarea tuturor obligațiilor legale, administrative și instituționale aplicabile biletelor/abonamentelor/invitațiilor emise și vândute, inclusiv pentru

gestionarea seriilor interne puse la dispoziție Prestatorului, precum și pentru orice evidențe, raportări sau proceduri cerute de legislația în vigoare sau de autoritățile/structurile competente. Prestarea serviciilor de ticketing de către Prestator nu transferă asupra acestuia nicio obligație legală privind evidența, declararea sau raportarea acestor serii sau a încasărilor aferente.

IX. GARANȚII

9.1. Prestatorul garantează că are capacitatea de a încheia prezentul contract și că deține toate drepturile, licențele, avizele, autorizațiile și aprobările necesare operării sistemului electronic de ticketing și prestării serviciilor prevăzute în contract. Prestatorul se obligă să informeze Achizitorul, de îndată, despre orice modificare intervenită în situația juridică sau tehnică a acestor autorizări, în măsura în care aceasta poate afecta executarea serviciilor contractate.

9.2. Achizitorul este singurul responsabil pentru pregătirea, instruirea și respectarea normelor legale privind sănătatea și securitatea în muncă de către personalul propriu (inclusiv casieri, supraveghetori sau alte persoane desemnate) care operează echipamentele sau interacționează cu sistemul electronic de ticketing pus la dispoziție de Prestator. Achizitorul are obligația să ia toate măsurile necesare respectării reglementărilor privind prevenirea, limitarea și stingerea incendiilor în zonele în care personalul său utilizează echipamentele sau desfășoară activități aferente prezentului contract.

9.3. Achizitorul este singurul responsabil pentru gestionarea seriilor interne de bilete/abonamente/invitații, precum și pentru îndeplinirea tuturor obligațiilor legale, administrative și instituționale ce decurg din emiterea, utilizarea și evidența acestora. Prestatorul nu preia și nu poate fi ținut răspunzător pentru nicio obligație fiscală, administrativă sau de raportare care revine Achizitorului potrivit legislației aplicabile instituțiilor publice de cultură.

9.4. Achizitorul autorizează Prestatorul să transmită către autoritățile competente exclusiv acele date privind vânzările operate prin sistemul electronic de ticketing care sunt solicitate în mod expres și sunt necesare verificării respectării obligațiilor legale ale Achizitorului sau Prestatorului. Prestatorul nu va transmite date suplimentare sau nejustificate și nu poate fi obligat să întocmească raportări în locul Achizitorului.

9.5. Prestatorul nu răspunde față de terți pentru exactitatea, completitudinea sau legalitatea informațiilor, datelor, textelor, mențiunilor sau materialelor grafice furnizate de Achizitor și utilizate în bilete, invitații, abonamente, materiale informative sau materiale promoționale. Achizitorul este singurul responsabil pentru corectitudinea acestora și garantează că informațiile puse la dispoziția Prestatorului sunt conforme cu realitatea și legislația aplicabilă.

X. ANULARE, AMÂNARE, RELOCARE și MODIFICARE SEMNIFICATIVĂ A PROGRAMULUI

10.1. În situația în care intervine anularea, amânarea, relocarea sau modificarea semnificativă a programului unui eveniment/expoziții organizate de Achizitor, acesta are obligația de a informa de îndată, în scris, Prestatorul la adresa dedicată de contact, indicată în prezentul contract.

10.2. Răspunderea financiară pentru restituirea contravalorii biletelor revine Achizitorului, iar Prestatorul va efectua operațiunile tehnice de rambursare către cumpărători, în condițiile stabilite în prezentul contract. Prestatorul nu preia față de terți obligațiile financiare ale Achizitorului, ci doar operează rambursările în măsura în care Achizitorul pune la dispoziție sumele aferente, conform clauzelor din prezentul contract.

10.3. Cu toate acestea, pentru a asigura o soluționare rapidă și eficientă în beneficiul cumpărătorilor de bilete, Părțile convin că returnarea sumelor către cumpărători se va efectua, cu titlu de procedură tehnică, prin intermediul Prestatorului, cu respectarea următoarelor dispoziții:

10.3.1. În cazul anulării/amânării/relocării unui eveniment din culpa Achizitorului, acesta se obligă să pună la dispoziția Prestatorului, în termen de 3 (trei) zile calendaristice de la notificarea situației, toate sumele necesare rambursării contravalorii biletelor către cumpărători, conform evidențelor din sistemul de ticketing, precum și taxa de sistem datorată conform prezentului contract (dacă este aplicabilă).

10.3.2. Sumele care, la momentul anulării sau amânării, se află în posesia Prestatorului vor fi restituite direct cumpărătorilor de bilete.

10.3.3. Prestatorul este îndreptățit să mandateze o terță persoană în vederea efectuării operațiunilor de restituire a contravalorii biletelor, fără costuri suplimentare pentru Achizitor.

10.4. În cazul în care Achizitorul nu își îndeplinește integral obligațiile prevăzute la art. 10.3 și nici nu pune la dispoziția cumpărătorilor o soluție alternativă de returnare a sumelor, acceptată de aceștia, Prestatorul este îndreptățit:

10.4.1. să informeze public în mod transparent cu privire la situația generată de Achizitor;

10.4.2. să facă publice datele de contact ale Achizitorului și să direcționeze cumpărătorii de bilete către Achizitor pentru restituirea sumelor aferente biletelor, indiferent de modalitatea sau locul de achiziție a acestora;

10.4.3. să solicite Achizitorului repararea prejudiciilor de imagine sau materiale cauzate Prestatorului ca efect al nerespectării obligațiilor contractuale, inclusiv costurile generate de gestionarea situației (timp, resurse, personal, suport clienți ș.a.).

10.5. În cazul anulării unui eveniment/expoziții din culpa exclusivă a Achizitorului, Prestatorul va restitui cumpărătorilor integral prețul biletelor achiziționate (cu excepția costurilor de livrare sau a altor taxe externe care nu fac parte din prețul biletului). Pentru costurile generate de anularea în aceste condiții, Achizitorul se obligă să compenseze Prestatorul cu taxa de sistem datorată conform art. 7.5, dacă și în măsura în care aceasta este aplicabilă, în funcție de natura biletelor emise (fizice / electronice).

XI. OBLIGATIILE PARTILOR CONTRACTANTE

11.1. Achizitorul se obligă:

a) să pună la dispoziția Prestatorului, în timp util, toate documentele, informațiile, materialele grafice și datele necesare prestării serviciilor, incluzând, fără a se limita la: logo-uri, elemente de identitate vizuală, descrieri ale expozițiilor și programelor, regulamente de acces, fotografii, materiale de prezentare, precum și orice alte informații solicitate de Prestator pentru configurarea sistemului de ticketing, promovarea evenimentelor și funcționarea soluțiilor white-label.

b) să transmită Prestatorului, în formatul și structura agreate de părți, seriile și contingentul de bilete și invitații destinate vânzării prin sistemul de ticketing pus la dispoziție de Prestator, cu minimum 5 (cinci) zile calendaristice înainte de data programată pentru activarea vânzării. Transmiterea seriilor se va realiza etapizat, în funcție de necesarul estimat și de solicitările exprimate de Prestator, astfel încât să fie asigurată continuitatea operațiunilor de emitere și vânzare.

c) să retraga sau să invalideze la solicitarea Prestatorului seriile de bilete și invitații neutilizate, nevândute sau rămase disponibile, la încheierea perioadelor de valabilitate sau a campaniilor de vânzare stabilite de părți. Retragerea/invalierea se va realiza în mod corespunzător, pentru a asigura integritatea evidențelor și pentru evitarea utilizării frauduloase a seriilor respective.

d) Achizitorul este direct și exclusiv responsabil pentru calculul, declararea și plata tuturor taxelor, impozitelor, obligațiilor fiscale și parafiscale aferente valorii biletelor și invitațiilor vândute, precum și, după caz, seriilor de bilete și invitații neutilizate, potrivit legislației aplicabile instituțiilor publice. Prestatorul nu deține nicio responsabilitate privind determinarea regimului fiscal aplicabil biletelor și nici cu privire la îndeplinirea obligațiilor fiscale ce revin Achizitorului conform legii.

e) Achizitorul este direct și exclusiv responsabil pentru relația cu toate autoritățile și instituțiile publice competente în materia funcționării și administrării spațiilor muzeale, precum și pentru respectarea tuturor normelor legale aplicabile privind accesul publicului, siguranța vizitatorilor, capacitatea maximă admisă a spațiilor, protecția patrimoniului cultural și orice alte reglementări incidente activității muzeului. Achizitorul va răspunde pentru stabilirea și comunicarea către Prestator a limitărilor privind numărul maxim de vizitatori admiși, programul de acces, condițiile speciale de vizitare și orice restricții impuse de legislația în vigoare sau de autoritățile competente.

f) să asigure Prestatorului accesul necesar pentru instalarea și operarea echipamentelor puse la dispoziția Achizitorului (PDA/scannere, POS-uri, kiosk), inclusiv acces la conexiune stabilă la internet, spațiu adecvat și personal desemnat. De asemenea, să permită Prestatorului utilizarea materialelor furnizate de Achizitor exclusiv în scopul executării prezentului contract, inclusiv pentru promovarea expozițiilor și programelor muzeului în rețeaua Prestatorului.

g) să comunice Prestatorului, în mod punctual, tarifele de vânzare ale biletelor de intrare, stabilite conform grilei de tarifare aprobate, precum și orice modificare a acestora, tarifele urmând a fi incluse în anexele la prezentul Contract.

h) să evite orice dublare a emiterii sau vânzării biletelor, prin a nu distribui și a nu pune la dispoziția altor operatori sau platforme bilete aferente expozițiilor sau programelor muzeale care fac obiectul

prezentului Contract, atât timp cât acestea sunt gestionate prin sistemul electronic de ticketing operat de Prestator.

i) să desemneze un responsabil de contract care va comunica direct cu Prestatorul, va furniza confirmările necesare și va aviza materialele, setările și operațiunile tehnice aferente executării contractului.

j) să desemneze o persoană responsabilă cu gestionarea solicitărilor de emitere a facturilor fiscale primite din partea clienților și să comunice Prestatorului datele de contact aferente acesteia, respectiv: nume și prenume [redacted] **funcție referent de specialitate**, adresă de e-mail nicoleta.barsan@art.museum.ro, **număr de telefon** [redacted]
Achizitorul se obligă să actualizeze aceste informații ori de câte ori intervin modificări, prin notificare transmisă Prestatorului.

k) să colaboreze cu Prestatorul pe toată durata derulării prezentului Contract și să nu stânjenească, în niciun mod, prestarea serviciilor de către acesta, fie direct, fie prin persoane împuternicite.

l) să anunțe în scris Prestatorul, în cel mai scurt timp posibil, despre orice nereguli, deficiențe sau disfuncționalități constatate în legătură cu prestarea serviciilor, funcționarea sistemului electronic de ticketing sau a echipamentelor puse la dispoziție, precum și despre orice comportament al angajaților săi care poate afecta executarea corespunzătoare a Contractului.

m) să răspundă pentru faptele propriilor angajați și reprezentanți, dacă acestea sunt de natură să împiedice, să îngreuneze sau să influențeze negativ executarea serviciilor de către Prestator și îndeplinirea obligațiilor contractuale asumate prin prezentul Contract.

n) să se implice activ, prin reprezentanții săi desemnați, în soluționarea tuturor aspectelor sau problemelor apărute pe parcursul executării contractului, în măsura în care acestea influențează îndeplinirea obligațiilor contractuale ale Prestatorului.

o) să recepționeze serviciile prestate de Prestator și să achite contravaloarea acestora în condițiile și termenele stabilite în prezentul Contract, inclusiv costul de emitere și tipărire aferent fiecărui bilet sau invitație tipărită de Prestator, precum și orice alte tarife sau costuri contractuale agreate de Părți prin prezentul Contract sau prin acte adiționale.

p) să sprijine Prestatorul în furnizarea serviciilor, prin oferirea informațiilor relevante, organizarea întâlnirilor necesare cu personalul propriu și realizarea oricăror activități auxiliare necesare îndeplinirii serviciilor agreate.

q) să accepte ca biletele de intrare ale Achizitorului să poată fi vândute prin toate canalele și partenerii de distribuție integrați în sistemul Prestatorului, în condițiile prezentului Contract.

r) să promoveze expozițiile și programele muzeului, în limitele atribuțiilor sale, și să pună la dispoziția Prestatorului toate informațiile, textele, imaginile și materialele grafice necesare promovării acestora, inclusiv un număr rezonabil de postere sau alte materiale vizuale, astfel încât Prestatorul să poată realiza comunicarea și promovarea serviciilor în rețeaua proprie și în cadrul soluției white-label instalate pe website-ul Achizitorului.

s) să garanteze Prestatorului că deține toate drepturile necesare de utilizare asupra conținutului, imaginilor, materialelor grafice și elementelor de design furnizate Prestatorului pentru emiterea biletelor și pentru realizarea materialelor și acțiunilor de promovare, și că aceste materiale nu încalcă drepturile de autor sau drepturile conexe ale unor terți. Achizitorul va suporta integral orice prejudicii cauzate Prestatorului ca urmare a încălcării acestor drepturi.

t) să includă, în toate materialele și mijloacele de publicitate referitoare la expozițiile sau programele pentru care Prestatorul asigură servicii de ticketing, logo-ul Prestatorului, conform instrucțiunilor de utilizare comunicate de acesta.

u) să promoveze, în materialele sale de informare și publicitate referitoare la expozițiile și programele pentru care Prestatorul asigură serviciile de ticketing, canalele de vânzare operate de Prestator, prin includerea logo-ului acestuia și/sau a mențiunii stabilite de părți, conform instrucțiunilor transmise de Prestator. Achizitorul va transmite Prestatorului, spre aprobare, materialele în care sunt utilizate aceste elemente, cu minimum 5 (cinci) zile lucrătoare înainte de publicare, iar Prestatorul va comunica eventualele observații sau aprobarea finală în termen de 3 (trei) zile lucrătoare de la primirea materialelor.

11.2. Prestatorul se obligă:

a) să realizeze/asigure, în folosul Achizitorului, servicii de ticketing și administrare a sistemului de emitere și vânzare a biletelor (Cod CPV: 79952100-3 – Servicii de organizare de evenimente), respectiv configurarea, operarea și mentenanța platformei de ticketing, emiterea biletelor în format fizic și/sau electronic, administrarea canalelor de distribuție, instalarea și funcționarea echipamentelor puse la dispoziția Achizitorului (PDA/scannere, POS-uri, kiosk), precum și servicii de promovare dedicate Muzeului Național de Artă al României și muzeelor sale satelit (Muzeul Colecțiilor de Artă, Muzeul Theodor Pallady, Muzeul K.H. Zambaccian), în conformitate cu reglementările legislative în vigoare, cu oferta financiară nr. nr. i/i 3173/18.11.2025, atașată prezentului Contract, și cu anunțul de atribuire în SEAP nr. DA39312089, parte integrantă din prezentul Contract.

b) să garanteze că deține capacitatea tehnică, profesională și legală necesară pentru încheierea și executarea prezentului Contract, precum și toate licențele, avizele, notificările, autorizațiile și certificările impuse de legislația aplicabilă pentru operarea platformei electronice de ticketing, utilizarea echipamentelor aferente și furnizarea serviciilor contractate; Prestatorul se obligă să informeze imediat Achizitorul cu privire la orice modificare intervenită în situația acestor licențe, avize sau autorizații, pe întreaga durată de valabilitate a prezentului Contract.

c) să transporte, să livreze și să instaleze echipamentele necesare operării sistemului de ticketing (inclusiv PDA/scannere, POS-uri, kiosk și imprimante de bilete) în locațiile Achizitorului, precum și să configureze și să pună în funcțiune software-ul și modulele aferente sistemului electronic de ticketing, inclusiv soluția white-label integrată pe website-ul Achizitorului.

d) să asigure instruirea personalului Achizitorului desemnat pentru operarea casieriilor, utilizarea terminalelor POS, emiterea biletelor în format fizic și electronic, scanarea și validarea biletelor, precum și utilizarea modulelor software relevante ale sistemului de ticketing, până la asigurarea unei exploatări corecte și autonome a acestora.

e) să pună la dispoziția Achizitorului un manual actualizat de utilizare a sistemului de ticketing, incluzând instrucțiuni privind operarea software-ului, emiterea biletelor, utilizarea echipamentelor și procedurile de lucru aferente.

f) să asigure gratuit toate actualizările necesare software-ului utilizat și firmware-ului aferent echipamentelor puse la dispoziția Achizitorului (PDA/scannere, POS-uri, kiosk, imprimante și alte dispozitive), atât pentru sistemul de vânzare a biletelor, cât și pentru sistemul de control, validare și scanare a acestora, astfel încât funcționarea acestora să fie permanent optimizată.

g) să asigure servicii de mentenanță corectivă și preventivă pentru sistemul de ticketing și echipamentele puse la dispoziția Achizitorului, în limita specificațiilor agreate și în funcție de nevoile comunicate de Achizitor. Solicitările de intervenție vor fi transmise de Achizitor prin e-mail la adresele: secretariat@art.museum.ro și [redacted].ro, precum și telefonic la numărul [redacted], persoană de contact: [redacted].

h) Achizitorul recunoaște dreptul Prestatorului de a organiza în mod autonom modul de prestare a serviciilor, cu respectarea cerințelor prezentului Contract. Prestatorul va ține evidența tuturor intervențiilor efectuate asupra sistemului de ticketing și a echipamentelor puse la dispoziția Achizitorului și o va transmite acestuia, la cerere.

i) să instaleze, să configureze și să mențină în funcțiune modulul white-label dedicat vânzării biletelor, integrat pe website-ul Achizitorului, asigurând compatibilitatea acestuia cu platforma Prestatorului, actualizările necesare, precum și suportul tehnic aferent utilizării sale de către Achizitor și publicul cumpărător.

j) să transmită Achizitorului, spre aprobare, prin e-mail, modelul (layout-ul) final al biletelor, abonamentelor și invitațiilor ce urmează a fi emise, înainte de începerea procesului de tipărire sau de activare în sistemul electronic de ticketing.

k) să pună în vânzare biletele și invitațiile aferente expozițiilor și programelor muzeale ce fac obiectul prezentului Contract, conform instrucțiunilor Achizitorului și anexelor acestuia, prin intermediul sistemului electronic de ticketing operat de Prestator, inclusiv prin platformele online proprii și modulul white-label integrat pe website-ul Achizitorului.

l) să returneze Achizitorului, prin e-mail, arondările biletelor și abonamentelor nevândute, la încheierea fiecărei acțiuni de vânzare, astfel încât evidența seriilor și contingentelor rămase neutilizate să fie corect actualizată în sistemul electronic de ticketing.

m) să oprească, la decizia unilaterală a Achizitorului, vânzarea și promovarea oricărei expoziții sau activități culturale derulate prin sistemul Prestatorului, prin eliminarea tuturor materialelor aferente de

pe website-ul Prestatorului și din rețeaua de distribuție operată de acesta, în termenul indicat expres de Achizitor.

n) să asigure cantitatea necesară de hârtie specială și role pentru imprimarea biletelor vândute la punctele de vânzare ale Achizitorului.

o) să tipărească pe biletele Achizitorului, la cererea acestuia, logo-ul instituției și/sau alte elemente grafice indicate de Achizitor, cu respectarea instrucțiunilor de utilizare transmise de acesta.

p) să promoveze expozițiile, programele și activitățile culturale ale Achizitorului prin canalele proprii de comunicare și în cadrul rețelei PLG Group, la standarde profesionale ridicate, utilizând informațiile și materialele furnizate de Achizitor și respectând identitatea vizuală a acestuia, în scopul asigurării unei vizibilități optime a evenimentelor muzeale incluse în prezentul Contract.

q) să afișeze pe website-ul Prestatorului și în întreaga rețea de distribuție operată de acesta prețurile biletelor și abonamentelor stabilite de Achizitor și menționate în anexele prezentului Contract, astfel încât acestea să fie vizibile și accesibile publicului cumpărător.

r) să asigure, pe site-ul Prestatorului, o prezentare completă și adecvată a expozițiilor și programelor muzeale ale Achizitorului, incluzând text informativ, afiș, galerie foto și alte materiale puse la dispoziție de Achizitor. De asemenea, să permită Achizitorului publicarea pe propriul website a linkurilor directe către paginile dedicate acestor expoziții și programe în platforma Prestatorului.

s) să asigure gratuit promovarea expozițiilor și programelor muzeale ale Achizitorului prin canalele proprii de comunicare ale Prestatorului, exclusiv pe baza informațiilor, materialelor video, foto și grafice furnizate de Achizitor, acesta garantând deținerea tuturor drepturilor de autor și a drepturilor de utilizare și comunicare publică asupra materialelor transmise.

t) să transmită Achizitorului, la solicitarea acestuia, situații detaliate privind vânzările realizate, cuprinzând numărul biletelor și invitațiilor emise și vândute, valorile aferente acestora, taxele de serviciu încasate și tarifele datorate Prestatorului, precum și orice alte informații necesare pentru verificarea și regularizarea sumelor aferente deconturilor lunare.

u) să transmită Achizitorului, în format electronic, prin e-mail, seriile de bilete, abonamente și invitații valide aferente fiecărei expoziții sau activități muzeale, înainte de deschiderea accesului public. Datele astfel comunicate vor putea fi utilizate de Achizitor în relația cu terții implicați în gestionarea fluxurilor de acces (inclusiv operatori ai sistemelor de control-acces), în vederea configurării și setării mecanismelor de validare.

v) Prestatorul va transmite Achizitorului decontul privind vânzările realizate, lunar, în ultimele 5 (cinci) zile calendaristice ale lunii în curs, sau la alte intervale parțiale stabilite ulterior de Părți prin corespondență scrisă. Decontul va cuprinde: numărul biletelor și invitațiilor emise și vândute, valoarea totală a acestora, taxele de serviciu încasate, precum și tarifele datorate Prestatorului conform prezentului contract.

w) să garanteze Achizitorului că nu a realizat și nu va realiza, prin cesiune către terți sau prin orice altă modalitate, acte susceptibile să împiedice, să limiteze ori să afecteze exercitarea de către Achizitor a drepturilor ce îi sunt acordate prin prezentul Contract asupra materialelor de promovare furnizate de Prestator. Prestatorul răspunde integral pentru orice restrângere, împiedicare sau afectare a acestor drepturi, indiferent de cauza care a generat-o.

x) să respecte întocmai prevederile legale în vigoare privind protecția muncii, prevenirea și stingerea incendiilor (PSI) și protecția mediului, specifice activităților desfășurate în executarea prezentului Contract, prin luarea tuturor măsurilor necesare pentru asigurarea siguranței propriului personal, precum și a personalului Achizitorului sau a reprezentanților acestuia. Prestatorul este singurul răspunzător pentru siguranța angajaților săi și a terților implicați în prestarea serviciilor, Achizitorul fiind exonerat de orice răspundere în acest sens.

y) să emită avizul de plată către Achizitor pe baza decontului lunar al vânzărilor și, după caz, pe baza proceselor-verbale de predare-primire aferente serviciilor și echipamentelor utilizate. Avizul va fi însoțită în mod obligatoriu de situația detaliată a serviciilor prestate și de evidența biletelor tipărite, conform prezentului Contract.

z) să nu aducă atingere, prin activitatea, comportamentul, atitudinea ori opiniile exprimate, intereselor legitime, imaginii și prestigiului Achizitorului. Încălcarea acestei obligații atrage răspunderea Prestatorului și obligă la plata de daune-interese către Achizitor, în măsura prejudiciului produs.

aa) să își asume integral răspunderea civilă și, după caz, penală, pentru prestarea serviciilor prevăzute în oferta financiară nr. [illegible] integrantă din prezentul Contract, respectiv pentru serviciile de ticketing, emitere, gestionare și distribuție a biletelor/abonamentelor/invitațiilor. Achizitorul este exonerat de orice răspundere civilă, penală, materială sau de altă natură privind prestarea acestor servicii, pe toată durata derulării Contractului și până la stingerea tuturor obligațiilor ce decurg din acesta.

XII. CONFIDENȚIALITATEA

12.1. Părțile vor păstra confidențialitatea asupra tuturor informațiilor, documentelor, datelor tehnice, operaționale, comerciale, financiare sau de know-how primite sau accesate în legătură cu executarea prezentului Contract, indiferent de forma sau suportul pe care sunt transmise.

12.2. Informațiile confidențiale vor fi utilizate de fiecare Parte exclusiv în scopul executării Contractului și nu vor fi divulgate, reproduse, transmise ori puse la dispoziția unor terți, în tot sau în parte, fără consimțământul prealabil, expres și scris al Părții care le-a furnizat.

12.3. În sensul prezentului Contract, reprezintă informații confidențiale, fără limitare:

- **a)** datele tehnice privind platforma de ticketing, infrastructura software, echipamentele și procedurile de operare ale Prestatorului;
- **b)** informațiile comerciale, financiare, statistice sau operaționale transmise între Părți;
- **c)** datele privind fluxurile de vânzare, rapoartele, seriile de bilete, configurările sistemului white-label;
- **d)** orice materiale, metode, procese, know-how sau proceduri interne ale Părților;
- **e)** orice informații care nu sunt publice și care au fost furnizate în scopul executării Contractului.

12.4. Fiecare Parte se obligă să limiteze accesul la informațiile confidențiale numai la angajații, colaboratorii sau persoanele aflate sub controlul său care au nevoie să cunoască aceste informații pentru executarea Contractului, cu obligația informării prealabile a acestora cu privire la caracterul confidențial al datelor.

12.5. Nicio Parte nu va divulga informații confidențiale vreunei terțe persoane, cu excepția situațiilor în care:

- **a)** divulgarea este impusă de lege, de o autoritate publică competentă sau de o instanță judecătorească;
- **b)** divulgarea este necesară pentru îndeplinirea unor obligații legale ale unei instituții publice (în cazul Achizitorului), cu condiția notificării prealabile a celeilalte Părți, în măsura permisă de lege;

informațiile au devenit publice fără culpa Părții destinatare.

12.6. Obligațiile de confidențialitate prevăzute în prezentul Capitol sunt aplicabile pe întreaga durată de executare a Contractului și vor continua să producă efecte timp de 5 (cinci) ani de la încetarea acestuia, indiferent de cauza încetării.

12.7. În cazul unei încălcări dovedite a obligațiilor de confidențialitate de către una dintre Părți, aceasta datorează celeilalte Părți repararea integrală a prejudiciilor cauzate, inclusiv prejudicii materiale, reputaționale sau rezultate din divulgarea neautorizată a datelor tehnice și operaționale ale sistemului de ticketing.

12.8. Prestatorul se obligă să asigure confidențialitatea datelor referitoare la configurarea sistemului electronic de ticketing și a parametrilor de acces, incluzând parole, token-uri, API-uri, setări, limitări operaționale și orice alte informații tehnice sensibile comunicate de Achizitor.

12.9. Achizitorul se obligă să păstreze confidențialitatea asupra proceselor tehnice interne ale Prestatorului, asupra arhitecturii software și asupra materialelor, procedurilor și metodelor de operare puse la dispoziție pentru executarea Contractului, acestea neputând fi utilizate în afara scopului prezentului Contract.

12.10. Părțile recunosc că Achizitorul, în calitate de instituție publică, este supus dispozițiilor Legii nr. 544/2001 privind accesul la informațiile de interes public, având obligația de a furniza anumite informații la solicitarea publicului, în limitele și condițiile prevăzute de lege. Cu toate acestea, Achizitorul va asigura protejarea informațiilor confidențiale, a datelor tehnice, comerciale, operaționale și a oricăror informații privind know-how-ul Prestatorului, acestea fiind exceptate de la accesul liber al

publicului conform art. 12 din Legea nr. 544/2001. Achizitorul va notifica Prestatorul, în măsura permisă de lege, înainte de orice divulgare necesară în temeiul legislației privind informațiile de interes public.

XIII. CODUL DE CONDUITĂ

13.1. Prestatorul va acționa întotdeauna cu loialitate, imparțialitate și profesionalism în raport cu Achizitorul, în conformitate cu normele și principiile de etică aplicabile activităților sale, precum și cu obligațiile de confidențialitate prevăzute în prezentul Contract.

13.2. În cazul în care Prestatorul oferă, promite sau consimte să ofere oricărei persoane avantaje materiale, facilități, comisioane sau alte beneficii necuvenite, cu scopul de a influența îndeplinirea sau neîndeplinirea unui act legat de prezentul Contract ori de alte contracte încheiate cu Achizitorul, Achizitorul are dreptul de a dispune încetarea imediată a prezentului Contract, fără a afecta drepturile deja dobândite de Prestator până la acel moment.

13.3. Prestatorul se va abține de la orice declarații publice privind serviciile prestate, proiectele derulate sau datele și informațiile deținute în baza prezentului Contract, fără aprobarea prealabilă, expresă și scrisă a Achizitorului. De asemenea, Prestatorul nu va desfășura activități care pot crea un conflict de interese cu obligațiile sale contractuale și va respecta normele de conduită, deontologia profesională și cadrul legal aplicabil instituțiilor publice de cultură.

13.4. Plățile efectuate de Achizitor în temeiul prezentului Contract constituie singurele venituri, beneficii sau avantaje de care Prestatorul, personalul acestuia, subcontractanții sau reprezentanții săi sunt îndreptățiți să beneficieze în legătură cu executarea Contractului. Prestatorul, angajații sau colaboratorii săi nu vor solicita, accepta sau primi comisioane, beneficii ascunse, plăți indirecte ori orice alte forme de recompensă legate de executarea obligațiilor contractuale.

XIV. CONFLICTUL DE INTERESE

14.1. Prestatorul va lua toate măsurile necesare pentru a preveni, identifica și elimina orice situație care ar putea compromite executarea obiectivă, imparțială sau independentă a prezentului Contract. Conflictul de interese poate rezulta, fără limitare, din interese economice personale sau ale unor terți, legături de familie, relații de afinitate, relații profesionale anterioare, afinități politice, sau orice alte interese ori circumstanțe care pot afecta imparțialitatea Prestatorului. Orice situație de conflict de interese apărută pe durata executării Contractului va fi notificată în scris Achizitorului, în termen de maximum 2 (două) zile de la apariția acesteia.

14.2. Achizitorul își rezervă dreptul de a verifica măsurile adoptate de Prestator pentru înlăturarea conflictului de interese și poate solicita implementarea unor măsuri suplimentare, dacă este necesar. Prestatorul garantează că personalul propriu, salariat sau contractat, inclusiv conducerea și personalul tehnic sau operațional, nu se află în situații care pot genera conflicte de interese. În cazul constatării unei astfel de situații, Prestatorul se obligă să înlocuiască persoana vizată în termen de maximum 3 (trei) zile, fără a pretinde Achizitorului vreo compensație sau ajustare financiară.

14.3. Prestatorul va evita orice contact, acord sau acțiune care poate afecta independența sa ori a personalului său în raport cu Achizitorul pe durata executării Contractului. Nerespectarea cerințelor privind independența și imparțialitatea poate determina Achizitorul să dispună încetarea de plin drept și cu efect imediat a prezentului Contract, fără a afecta dreptul Achizitorului de a solicita repararea integrală a prejudiciilor suferite.

14.4. Prestatorul nu are dreptul să angajeze, în scopul executării prezentului Contract, persoane fizice sau juridice care au participat la procesul de verificare, analiză sau evaluare a candidaturilor/ofertelor depuse în cadrul procedurii de atribuire aferente acestui Contract, pentru o perioadă de minimum 12 (douăsprezece) luni de la data încheierii procedurii. Nerespectarea acestei interdicții atrage nulitatea absolută a actelor încheiate cu persoanele respective, ca având o cauză ilicită sau imorală.

XV. RECEPTIE, INSPECTII SI VERIFICARI

15.1. Achizitorul, prin reprezentanții săi desemnați, are dreptul de a inspecta și verifica, în orice moment al derulării Contractului, modul de prestare a serviciilor de către Prestator, pentru a constata conformitatea acestora cu prevederile prezentului Contract, cu oferta financiară și cu documentația tehnică ce face parte integrantă din acesta.

15.2. Achizitorul are dreptul de a notifica în scris Prestatorului orice nereguli, disfuncționalități, deficiențe, reclamații sau observații apărute pe parcursul executării Contractului, fie în legătură cu

funcționarea sistemului electronic de ticketing, fie în legătură cu echipamentele puse la dispoziție, fie privind suportul tehnic, operarea sau orice activitate aferentă serviciilor contractate.

15.3. La primirea unei astfel de notificări, transmisă prin e-mail sau, în cazuri urgente, telefonic cu confirmare ulterioară în scris, Prestatorul se obligă să intervină și să remedieze deficiențele semnalate într-un termen de maximum 24 (douăzeci și patru) de ore de la primirea sesizării, fără costuri suplimentare pentru Achizitor, cu excepția situațiilor în care deficiențele au fost cauzate de factori independenți de Prestator sau de utilizarea necorespunzătoare a echipamentelor de către Achizitor.

15.4. Verificările efectuate de Achizitor vor avea loc cu respectarea obligațiilor contractuale și nu vor afecta operarea sistemului electronic de ticketing. Achizitorul are obligația de a comunica Prestatorului identitatea reprezentanților împuterniciți să efectueze astfel de verificări, înainte de realizarea acestora.

15.5. Recepția serviciilor prestate lunar se realizează prin aprobarea decontului de vânzări emis de Prestator conform prevederilor Contractului, acesta constituind documentul de evidență a serviciilor efectiv prestate. Eventualele obiecții ale Achizitorului se transmit în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea decontului.

XVI. MODIFICARI SI AMENDAMENTE

16.1. Părțile contractante au dreptul, pe durata executării prezentului Contract, de a modifica sau completa clauzele sale prin act adițional, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare, respectiv art. 221 din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice. Părțile pot, de asemenea, adapta prin act adițional clauzele contractuale afectate de modificări legislative intervenite ulterior semnării Contractulu

16.2. Modificările contractuale pot fi realizate și în cazul apariției unor circumstanțe obiective care nu au putut fi prevăzute la data încheierii Contractului și care impun ajustarea anumitor clauze, cu respectarea limitelor legale aplicabile achizițiilor publice.

16.3. Prestatorul și terții angrenați de acesta în executarea serviciilor contractate sunt integral responsabili pentru orice vătămări, daune, pierderi sau prejudicii de orice natură cauzate persoanelor, bunurilor sau echipamentelor, intervenite în timpul sau ca urmare a prestării serviciilor. Răspunderea Prestatorului se extinde inclusiv asupra terților subcontractați sau implicați în executarea Contractului.

16.4. Prestatorul și personalul acestuia, salariat sau contractat, sunt singurii responsabili pentru respectarea legislației privind securitatea și sănătatea în muncă și pentru orice accidente de muncă, incidente tehnice, situații de risc profesional sau îmbolnăviri profesionale apărute ca urmare a prestării serviciilor aferente prezentului Contract.

16.5. În situația producerii unui accident, incident tehnic sau risc operațional în legătură cu serviciile contractate, părțile vor coopera în vederea clarificării circumstanțelor, Prestatorul având obligația de a documenta și raporta evenimentul în conformitate cu legislația aplicabilă privind securitatea și sănătatea în muncă.

16.6. Achizitorul și Prestatorul au obligația de a se informa reciproc, în timp util, cu privire la eventualele riscuri profesionale, operaționale sau tehnice identificate în legătură cu executarea Contractului, precum și de a informa lucrătorii proprii cu privire la aceste riscuri, în limitele responsabilităților fiecărei părți.

XVII. SANCTIUNI PENTRU NEINDEPLINIREA CULPABILA A OBLIGATIILOR

17.1. În cazul în care, din vina sa exclusivă, Prestatorul nu își îndeplinește obligațiile asumate prin prezentul Contract, Achizitorul are dreptul de a deduce din sumele datorate Prestatorului penalități sub forma unei sume echivalente cu 0,04% din valoarea serviciilor neprestate sau neconforme, pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor contractuale de către Prestator, dar nu mai puțin decât dobânda legală penalizatoare aplicabilă conform prevederilor Legii nr. 72/2013.

17.2 În cazul în care Achizitorul nu își onorează obligațiile în termenul contractual convenit, acesta va fi obligat să plătească penalități sub forma unei sume echivalente cu 0,04% din valoarea plății neefectuate pentru fiecare zi de întârziere, până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor, dar nu mai puțin decât dobânda legală penalizatoare, calculată conform Legii nr. 72/2013 privind măsurile pentru combaterea întârzierii în executarea obligațiilor de plată a unor sume de bani rezultând din contracte încheiate între profesioniști și între aceștia și autorități contractante.

17.3. Nerespectarea obligațiilor asumate prin prezentul contract de către una dintre părți, în mod culpabil, dă dreptul părții lezate de a considera contractul reziliat de drept și de a pretinde plata de daune-interese.

17.4. Prestatorul este pe deplin responsabil pentru executarea serviciilor în conformitate cu prevederile prezentului Contract, cu instrucțiunile Achizitorului și cu legislația aplicabilă. Prestatorul răspunde pentru toate operațiunile, procedurile, instrumentele software și echipamentele utilizate, precum și pentru calificarea, pregătirea și conduita personalului propriu sau subcontractat.
Prestatorul va despăgubi Achizitorul pentru orice stricăciuni, prejudicii materiale, pierderi de date, întreruperi operaționale sau alte daune cauzate exclusiv din culpa sau neglijența sa ori a personalului său, în legătură cu prestarea serviciilor de ticketing, operarea echipamentelor, utilizarea software-ului sau manipularea datelor. Stabilirea și cuantificarea prejudiciilor se vor realiza pe baza documentelor justificative transmise de Achizitor.
17.5. Achizitorul garantează că deține toate drepturile patrimoniale și nepatrimoniale necesare (drepturi de autor, drepturi conexe, drepturi de utilizare, reproducere și comunicare publică) asupra tuturor materialelor pe care le pune la dispoziția Prestatorului în executarea prezentului Contract, incluzând, fără a se limita la: texte, descrieri, fotografii, imagini, elemente grafice, materiale video, logo-uri, identitate vizuală, materiale promoționale și orice alte creații protejate de legislația în vigoare.
17.6. Achizitorul va răspunde integral pentru orice prejudiciu, pierdere, cost sau sancțiune suportată de Prestator ca urmare a utilizării materialelor furnizate de Achizitor, în situația în care se dovedește că acestea încalcă drepturile unor terți. Achizitorul va despăgubi Prestatorul integral, pe baza documentelor justificative, pentru orice costuri legate de apărare juridică, despăgubiri, taxe, sancțiuni sau daune reputaționale.
17.7. Achizitorul este responsabil pentru integritatea echipamentelor puse la dispoziție de Prestator pe durata derulării Contractului. În cazul pierderii, furtului, distrugerii sau deteriorării acestora din culpa Achizitorului sau a personalului aflat sub autoritatea sa, Achizitorul se obligă:

a) să despăgubească Prestatorul pentru valoarea de înlocuire a echipamentului, conform prețurilor de achiziție ale Prestatorului sau valorii de piață la momentul producerii prejudiciului;
b) să achite costurile de reparație atunci când echipamentul poate fi readus în stare de funcționare;
c) să restituie contravaloarea consumabilelor utilizate necorespunzător sau deteriorate din culpa sa.

Evaluarea prejudiciului se va realiza pe baza unui proces-verbal de constatare întocmit de ambele Părți, iar refuzul Achizitorului de a semna nu afectează valabilitatea constatărilor efectuate de Prestator, dacă acestea sunt susținute prin dovezi tehnice și documente justificative.

XVIII. CESIUNEA ȘI SUBCONTRACTAREA

18.1. Prestatorul are obligația de a obține acordul prealabil, expres și scris al Achizitorului înainte de a cesiona, total sau parțial, prezentul Contract ori de a subcontracta oricare dintre activitățile ce fac obiectul acestuia. Nerespectarea acestei obligații atrage răspunderea Prestatorului pentru toate prejudiciile cauzate Achizitorului.
18.2. În cazul aprobării cesiunii sau subcontractării, Prestatorul rămâne pe deplin responsabil, în mod direct și nelimitat, față de Achizitor pentru executarea integrală, conformă și la timp a tuturor obligațiilor contractuale, inclusiv pentru faptele, acțiunile sau omisiunile subcontractanților ori cesionarilor.
18.3. Subcontractarea nu poate conduce la divulgarea informațiilor confidențiale sau a datelor tehnice ale Prestatorului ori ale Achizitorului către terți, fără respectarea prevederilor Capitolului XII – Confidențialitate. Subcontractanții vor fi obligați să respecte aceleași obligații de confidențialitate și protecție a datelor ca și Prestatorul.
18.4. Prestatorul are obligația de a transmite Achizitorului, la cerere, lista subcontractanților aprobați, împreună cu partea din contract pe care aceștia o execută, precum și orice modificări ulterioare.

XIX. ÎNCETAREA CONTRACTULUI ȘI DENUNȚAREA UNILATERALĂ A PREZENTULUI CONTRACT

19.1. Prezentul Contract încetează în următoarele situații:

a) prin acordul de voință al Părților, formalizat prin act adițional;
b) la expirarea duratei de valabilitate a Contractului;
c) prin reziliere, în condițiile prezentului Contract, în cazul neexecutării sau executării necorespunzătoare a obligațiilor contractuale de către una dintre Părți;
d) în cazul dizolvării, lichidării, falimentului, insolvenței, retragerii autorizației sau încetării dreptului de funcționare al Prestatorului;

e) prin denunțare unilaterală, în condițiile art. 222 alin. (2) și art. 223 alin. (1) din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice;
f) în situația cesionării, de către oricare Parte, a drepturilor și obligațiilor contractuale fără acordul prealabil, expres și scris al celeilalte Părți;
g) în cazul încălcării repetate a obligațiilor contractuale, după ce neîndeplinirile au fost notificate Părții în culpă, cu avertizarea expresă că o nouă încălcare va atrage rezilierea Contractului.

19.2. În cazul rezilierii din culpa exclusivă a Prestatorului, generată de neexecutarea sau executarea parțială/necorespunzătoare a obligațiilor sale, Prestatorul datorează Achizitorului daune-interese cu titlu de clauză penală, în cuantum egal cu valoarea obligațiilor contractuale neexecutate.

19.3. Dacă executarea doar parțială a obligațiilor Prestatorului face imposibilă realizarea obiectului Contractului în ansamblul său, chiar dacă anumite servicii au fost recepționate, Prestatorul datorează Achizitorului daune-interese cu titlu de clauză penală egale cu întreaga valoare a obligațiilor contractuale asumate.

19.4. Nerespectarea repetată a obligațiilor contractuale se notifică în scris Părții în culpă, notificare care va indica obligația neîndeplinită și durata abaterii. Partea notificată este obligată să transmită justificări în termen de maximum 3 (trei) zile de la primirea notificării.

19.5. Rezilierea Contractului nu afectează obligațiile deja scadente sau plățile datorate între Părți până la data încetării sale.

19.6. Părțile sunt de drept în întârziere prin simplul fapt al nerespectării termenelor contractuale, fără a fi necesară punerea în întârziere, în conformitate cu art. 1523 și următoarele din Codul Civil.

19.7. Achizitorul își rezervă dreptul de a denunța unilateral Contractul, cu notificarea scrisă a Prestatorului, în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile de la:

a) emiterea unor decizii ale Curții de Justiție a Uniunii Europene care afectează validitatea sau executarea Contractului;
b) apariția unor situații de excludere în care se poate regăsi Prestatorul, conform Legii nr. 98/2016; c) survenirea unor circumstanțe neprevăzute la data încheierii Contractului, care fac continuarea acestuia contrară interesului public.

19.8. La încetarea prezentului Contract, indiferent de cauza acesteia:

a) Prestatorul va ridica din locațiile Achizitorului toate echipamentele puse la dispoziție (PDA/scannere, POS-uri, kiosk, imprimante și consumabile neutilizate) și va dezactiva accesul la platforma de ticketing și la modulele white-label, în termen de 5 zile lucrătoare, după efectuarea decontării finale.
b) Prestatorul va transmite Achizitorului, în format electronic, raportul final de vânzări, seriile de bilete utilizate/neutilizate/anulate și orice date necesare închiderii operațiunilor.
c) Achizitorul va permite accesul Prestatorului pentru ridicarea echipamentelor și va restitui toate materialele aparținând acestuia, precum și toate parolele, cardurile de acces sau documentele primite.
d) După încetare, nicio Parte nu va utiliza sau divulga datele tehnice, operaționale ori materialele primite în executarea Contractului, cu excepția celor necesare îndeplinirii obligațiilor legale.

XX. FORTA MAJORA

20.1. Forța majoră este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, constatată ca atare de autoritatea competentă, potrivit legii.

20.2. Forța majoră exonerează Părțile de îndeplinirea obligațiilor contractuale pe toată perioada în care aceasta acționează, cu excepția obligațiilor scadente anterior apariției acesteia.

20.3. Pe durata acțiunii forței majore, executarea prezentului Contract se suspendă de drept, fără ca aceasta să afecteze drepturile dobândite de Părți până la momentul intervenirii evenimentului.

20.4. Partea care invocă forța majoră are obligația de a notifica celeilalte Părți producerea evenimentului, în termen de maximum 15 zile de la apariție, și de a depune toate diligențele necesare pentru limitarea efectelor acestuia.

20.5. Dacă evenimentul de forță majoră se prelungește sau se estimează că se va prelungi pentru o perioadă mai mare de 6 luni, oricare Parte poate notifica celeilalte încetarea de plin drept a prezentului Contract, fără ca nicio Parte să poată pretinde daune-interese.

XXI. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

21.1. Achizitorul și Prestatorul vor depune toate diligențele necesare pentru a soluționa pe cale amiabilă, prin discuții directe și negocieri, orice neînțelegere, dispută sau divergență apărută în legătură cu interpretarea, executarea sau încetarea prezentului Contract.

21.2. Dacă, în termen de 15 (cincisprezece) zile de la inițierea procedurii amiabile, Părțile nu reușesc să ajungă la o soluție acceptabilă pentru ambele părți, orice litigiu derivând din sau în legătură cu prezentul Contract va fi soluționat de către instanțele judecătorești competente de la sediul Achizitorului, în conformitate cu legislația română în vigoare.

XXII. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

22.1. Părțile declară că, în executarea prezentului Contract, pot prelucra date cu caracter personal, în sensul Regulamentului (UE) 2016/679 („GDPR"). Prelucrarea acestor date se va realiza în conformitate cu legislația aplicabilă și exclusiv în scopurile prevăzute în prezentul Contract.

22.2. Prestatorul poate colecta, utiliza, transfera, arhiva sau procesa în alt mod („Prelucrare") informațiile transmise de Achizitor care pot face legătura cu anumite persoane („Date Personale"), astfel cum sunt definite de legislația în vigoare privind protecția datelor. Datele personale pot include date referitoare la reprezentanții Achizitorului, angajați, personalul implicat, membrii echipei de proiect, vizitatori și clienți cumpărători de bilete/abonamente, precum și Date Personale incluse în informațiile obținute de Achizitor în legătură cu executarea Contractului. Categoria Datelor Personale poate include nume și prenume, adresă, adresă de e-mail, număr de telefon, date profesionale de contact și alte informații aferente. Achizitorul acordă Prestatorului dreptul de a Prelucra aceste Date Personale și autorizează reprezentanții Prestatorului și echipa de proiect să efectueze Prelucrarea în conformitate cu prevederile prezentului Contract. Prestatorul, în calitate de Operator independent de date, va Prelucra Datele Personale și informațiile confidențiale exclusiv în vederea îndeplinirii Contractului și cu respectarea legilor aplicabile, a regulamentelor și politicilor interne.

22.3. Achizitorul garantează că are dreptul de a furniza Prestatorului Date Personale în legătură cu realizarea Contractului și că acestea au fost colectate și vor fi Prelucrate în conformitate cu legislația aplicabilă. Achizitorul se obligă să furnizeze Prestatorului toate instrucțiunile necesare privind Prelucrarea, precum și Date Personale corecte și actualizate. Prestatorul va implementa măsurile tehnice, organizatorice și procedurale necesare pentru a proteja aceste date, conform instrucțiunilor Achizitorului și legislației aplicabile.

22.4. Prestatorul poate Prelucra Datele Personale ale reprezentanților și persoanelor de contact ale Achizitorului (nume, prenume, funcție, adresă de e-mail, număr de telefon) în scopul comunicării operaționale, contractuale și, după caz, pentru comunicări comerciale, până la data revocării acordului. Achizitorul este de acord cu primirea de comunicări comerciale și operaționale din partea Prestatorului în limitele legii.

22.5. Prestatorul nu operează în multiple jurisdicții în executarea prezentului contract și, în consecință, nu este autorizat să divulge Datele Personale și alte informații confidențiale furnizate de Achizitor în afara teritoriului României, cu excepția situațiilor în care transferul internațional este efectuat în condițiile prevăzute de GDPR și este necesar pentru executarea Contractului.

22.6. Achizitorul este de acord ca documentele rezultate în urma prestării serviciilor, care includ Date Personale și alte date confidențiale, pot fi transferate către furnizorii de servicii și/sau subcontractorii Prestatorului implicați în executarea Contractului, pentru următoarele scopuri: îndeplinirea Contractului, operarea sistemului de ticketing, asigurarea mentenanței, arhivare, utilizare de e-mail sau alte aplicații tehnice, respectarea legislației aplicabile și politicilor profesionale. Aceste transferuri vor fi realizate numai dacă sunt respectate toate obligațiile legale privind Prelucrarea datelor, iar măsurile tehnice și organizatorice implementate de acești furnizori sunt cel puțin la nivelul cerut de legislația aplicabilă. Lista furnizorilor de servicii ai Prestatorului, precum și teritoriile unde aceștia prelucrează date, este prevăzută în Anexa nr. 1 (GDPR) la prezentul Contract.

22.7. Achizitorul îl va înștiința în mod prompt (și în orice caz în maximum 24 de ore de la momentul în care ia cunoștință) pe Prestator, în scris, cu privire la orice daună accidentală sau intenționată, alterare, distrugere, divulgare neautorizată, pierdere, utilizare abuzivă sau furt al datelor personale ori al informațiilor confidențiale ale Achizitorului sau ale sistemelor acestuia, în legătură cu furnizarea serviciilor de către Prestator („Incident de Securitate"). Achizitorul va acorda Prestatorului întreaga cooperare necesară pentru investigație, remediere, limitarea efectelor incidentului și pentru îndeplinirea

obligațiilor legale de notificare către autorități și persoane vizate. În măsura în care Incidentul de Securitate este cauzat de un act sau o omisiune a Achizitorului sau a persoanelor aflate sub responsabilitatea sa, Achizitorul va răspunde integral pentru orice prejudiciu, cost, sancțiune sau cheltuială rezultată din incident.

22.8. Având în vedere că în executarea prezentului Contract ambele Părți acționează ca Operatori independenți de date, respectiv:

a) Prestatorul colectează și prelucrează date cu caracter personal ale clienților cumpărători de bilete/abonamente prin intermediul platformei sale online și al soluției white-label;

b) Achizitorul colectează și prelucrează datele vizitatorilor în scopul validării accesului, gestiunii activităților muzeale și, după caz, în scopuri de marketing direct în condițiile legii; Prestatorul va furniza Achizitorului datele colectate prin sistemul de ticketing, în condițiile și limitele prevăzute de Anexele privind protecția datelor (GDPR) atașate prezentului Contract.

22.9. Datele personale vor fi păstrate pe durata necesară executării Contractului și ulterior, pentru perioadele de păstrare impuse de lege sau necesare apărării drepturilor Părților în eventuale litigii.

XXIII. LIMBA CARE GUVERNEAZĂ CONTRACTUL

23.1. Limba care guvernează contractul este limba română.

XXIV. COMUNICĂRI. NOTIFICĂRI. ADRESE – FORMĂ FINALĂ ACTUALIZATĂ

24.1. Orice comunicări, notificări sau corespondență transmise între Părți în baza prezentului Contract se vor realiza în formă scrisă și vor fi considerate valabile dacă sunt transmise prin:

a) scrisoare recomandată cu confirmare de primire (AR);

b) curier rapid cu confirmare de primire;

c) e-mail cu confirmare de primire / confirmare de citire;

d) fax cu confirmare de primire (dacă este cazul).

Comunicările se transmit la următoarele date de contact:

Pentru Achizitor (Muzeul Național de Artă al României):

- **Nume, Prenume:** [redacted]
- **Funcție:**referent de specialitate
- **Nr. telefon:** [redacted]
- **Adresă e-mail** [redacted]
- **Adresă corespondență:** conform datelor instituției indicate în Contract.

Pentru Prestator (Ticketing Nation / Entertix):

- **Nume, Prenume:** [redacted]
- **Funcție:** Director Marketing
- **Adresă e-mail:** [redacted]
- **Adresă sediu:** [redacted]

24.2. În cazul în care notificarea este transmisă prin scrisoare recomandată, aceasta se consideră primită la data înscrisă pe confirmarea de primire emisă de oficiul poștal.

24.3. Achizitorul are obligația să confirme fără întârziere, prin persoana de contact desemnată, orice notificare relevantă transmisă de Prestator, inclusiv notificări privind intervenții tehnice, mentenanță, actualizări sau situații operaționale privind sistemul de ticketing.

24.4. Reclamațiile, solicitările de clarificări sau cererile de informații suplimentare referitoare la serviciile prestate vor fi adresate Prestatorului și transmise la datele de contact indicate mai sus. Prestatorul are obligația de a răspunde în termenul prevăzut în Contract.

24.5. Fiecare Parte este obligată să informeze cealaltă Parte, fără întârzieri nejustificate, cu privire la orice modificare a persoanei de contact sau a datelor de contact. Până la transmiterea notificării de modificare, comunicările efectuate la datele existente la momentul respectiv sunt considerate valabil făcute.

XXV. SUBZISTENȚĂ ȘI INTERPRETARE

25.1. Orice prevederi ale prezentului Contract care, prin natura lor sau prin stipulație expresă, continuă să producă efecte după încetarea, expirarea sau rezilierea acestuia, vor subzista în mod valabil și vor continua să își producă efectele. Acestea includ, fără limitare: clauzele privind durata și încetarea Contractului, drepturile de proprietate ale Prestatorului asupra sistemelor și echipamentelor, răspunderea

pentru daune, garanțiile, limitările de răspundere, obligațiile de confidențialitate, prevederile privind protecția datelor cu caracter personal, dispozițiile referitoare la soluționarea litigiilor, aplicarea legii și orice alte obligații care, prin natura lor, se impun a fi menținute.

25.2. În situația în care oricare dintre clauzele prezentului Contract devine perimată, contrară legii, inaplicabilă sau inoperantă, ca urmare a unei modificări legislative, decizii administrative, hotărâri judecătorești sau a oricărui act normativ ulterior, această împrejurare nu va afecta valabilitatea sau aplicabilitatea celorlalte prevederi contractuale, care vor rămâne în vigoare ca și cum clauza afectată nu ar fi făcut parte din Contract. Părțile se obligă să depună toate diligențele pentru a înlocui clauza invalidată cu o prevedere legală, valabilă și aplicabilă, care să reflecte cât mai fidel intenția inițială a Părților și efectele juridice și economice ale clauzei inițiale.

25.3. Părțile se angajează să își comunice reciproc, fără întârziere, orice modificare intervenită în datele de identificare, coordonatele de contact, structura internă sau orice alt element care poate afecta derularea sau executarea prezentului Contract.

XXVI. DESPĂGUBIRI

26.1. Prestatorul va despăgubi, proteja și apăra, pe cheltuiala sa, Achizitorul pentru și împotriva tuturor acțiunilor în justiție, reclamațiilor, pretențiilor, pierderilor, prejudiciilor sau pagubelor de orice natură, inclusiv cheltuieli de judecată și onorarii de avocați, care rezultă din orice acțiune sau omisiune a Prestatorului în executarea prezentului Contract. Această obligație include, fără limitare, răspunderea pentru încălcarea legislației aplicabile, pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a serviciilor contractate, precum și pentru încălcarea drepturilor unor terți privind brevetele, mărcile comerciale, drepturile de autor sau orice alte drepturi de proprietate intelectuală.

26.2. Prestatorul se obligă să suporte integral daunele-interese, cheltuielile, taxele, sancțiunile și orice alte costuri care decurg din neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor sale contractuale, cu excepția situațiilor în care încălcarea se datorează exclusiv respectării de către Prestator a prevederilor obligatorii din caietul de sarcini, documentația de atribuire sau instrucțiunile scrise ale Achizitorului.

26.3. Pe cheltuiala sa, Prestatorul va despăgubi, proteja și apăra Achizitorul împotriva tuturor acțiunilor, reclamațiilor, pretențiilor, pierderilor și pagubelor rezultate din executarea Contractului de către Prestator, cu condiția ca Achizitorul să notifice Prestatorul, în termen rezonabil, cu privire la existența unei astfel de acțiuni sau pretenții, imediat ce a luat cunoștință de aceasta. Prestatorul va avea dreptul să participe la apărare, însă fără a afecta dreptul Achizitorului de a-și proteja interesele proprii în cauză.

26.4. Achizitorul este pe deplin exonerat de răspundere pentru orice pretenții, acțiuni sau daune rezultate din utilizarea de către Prestator a unor software, echipamente, materiale, elemente grafice, proceduri sau metodologii proprii, inclusiv pentru orice încălcare a drepturilor de proprietate intelectuală ale unor terți. Prestatorul va suporta integral toate consecințele juridice, financiare sau materiale ale unor astfel de încălcări.

26.5. Nicio prevedere a prezentului Contract nu poate fi interpretată în sensul exonerării sau limitării răspunderii Prestatorului pentru:

a) prejudicii cauzate din culpa sa gravă sau intenție;
b) încălcarea confidențialității;
c) încălcarea obligațiilor privind protecția datelor cu caracter personal (GDPR);
d) încălcarea drepturilor de autor sau de proprietate intelectuală;
e) prejudicii cauzate bunurilor sau echipamentelor Achizitorului puse la dispoziția Prestatorului.

XXVII. CLAUZE FINALE

27.1. Modificarea și completarea prezentului Contract se pot realiza numai prin act adițional încheiat între Părțile contractante, cu respectarea legislației aplicabile în materie de achiziții publice și a prevederilor art. 221 din Legea nr. 98/2016.

27.2. Prezentul Contract reprezintă voința Părților și înlătură orice altă înțelegere, convenție sau acord, verbal ori scris, intervenit între acestea anterior sau ulterior negocierii, dar anterior semnării Contractului.

27.3. Reprezentanții Părților declară că dețin toate autorizațiile, împuternicirile și competențele legale necesare, în conformitate cu legislația română și cu actele constitutive ale entităților pe care le reprezintă, pentru a semna și angaja valabil Părțile în prezentul Contract.
27.4. Acest Contract constituie întregul acord între Părți și reprezintă înțelegerea finală cu privire la obiectul său, înlocuind în totalitate orice discuții, corespondență, propuneri, declarații sau înțelegeri anterioare, fie ele scrise sau verbale.
27.5. Prevederile prezentului Contract se completează cu dispozițiile Codului civil, ale legislației speciale aplicabile achizițiilor publice și ale oricăror alte norme obligatorii incidente raporturilor juridice dintre Părți.
27.6. Contractul are caracter de document public. Accesul la informațiile cuprinse în acesta se realizează în conformitate cu dispozițiile Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public, cu respectarea excepțiilor legale referitoare la protecția informațiilor confidențiale, tehnice, comerciale sau a datelor cu caracter personal.
27.7. Prezentul Contract a fost încheiat în trei (3) exemplare originale, douapentru achizitor si unul pentru Prestator, astăzi, 18.11.2025, data semnării acestuia de către ambele Părți.