Termeni și condiții

MedAdmin · Versiunea 2.1 · în vigoare din 11 noiembrie 2026

1. Rezumat pe scurt

- **Ce cumperi.** Un abonament la MedAdmin, program de administrare a cabinetului medical, furnizat online (SaaS) de Alucard Limited, societate din Hong Kong (RAS China).
- **Cine poate cumpăra.** Doar profesioniștii: cabinete și societăți medicale sau din profesii conexe. Nu consumatorii.
- **Probă.** Perioada de probă gratuită, atunci când este oferită: 14 zile gratuit, fără card, cu toate funcțiile planului.
- **Plată.** Lunar sau anual (plata anuală costă cât 10 luni), în avans, cu cardul, prin Stripe. Reînnoire automată până anulezi. Primele 100 de cabinete primesc prețul de fondator, păstrat cât abonamentul rămâne activ.
- **Anulare.** Oricând, din aplicație; efectul la sfârșitul perioadei plătite. Ai 30 de zile pentru export, apoi datele se șterg.
- **Datele.** Datele pacienților sunt ale cabinetului; noi le prelucrăm doar ca persoană împuternicită, conform Acordului de prelucrare a datelor, care face parte din contract.
- **Limite.** MedAdmin nu este dispozitiv medical și nu înlocuiește judecata medicului. Răspunderea noastră este limitată la sumele plătite în ultimele 12 luni, cu excepțiile din lege.

2. Părțile și documentele contractului

2.1. Serviciul MedAdmin („Serviciul”) este furnizat de Alucard Limited (denumirea înregistrată ALUCARD LIMITED), private limited company înregistrată la Companies Registry din Hong Kong (RAS China), nr. de înregistrare (UBI) 81569528, cu sediul social în Unit B, 11/F, 23 Thomson Road, Wan Chai, Hong Kong (RAS China), email gdpr@medadmin.ro („Alucard”, „noi”). Alucard nu este înregistrată în scopuri de TVA în România sau în alt stat membru al Uniunii Europene; Hong Kong nu aplică TVA. Regimul TVA al facturilor este în secțiunea 6.4.

2.2. Acești termeni formează contractul dintre Alucard și persoana juridică sau profesionistul care creează un cont („Clientul”, „cabinetul”). Persoana care acceptă termenii declară că are dreptul să îl reprezinte pe Client.

2.3. Contractul este format din: (a) acești termeni; (b) Acordul de prelucrare a datelor (DPA); (c) Politica de anulare și rambursare; (d) Nivelul de serviciu; (e) planul și prețul afișate la comandă. În caz de conflict, DPA prevalează pentru protecția datelor, apoi acești termeni.

3. Încheierea contractului online

3.1. Contractul se încheie electronic, conform Legii 365/2002 privind comerțul electronic, prin parcurgerea pașilor de înscriere: datele cabinetului, ediția, contul de administrator, bifarea acceptării acestor termeni, a DPA și a Politicii de confidențialitate și confirmarea. Înainte de confirmare poți corecta orice dată introdusă, revenind la pasul anterior.

3.2. Înregistrăm versiunea fiecărui document acceptat, data, ora, IP-ul și utilizatorul. Versiunea acceptată rămâne disponibilă la adresa documentului, din selectorul de versiuni, și se poate descărca în PDF.

3.3. Limba contractului este română. Versiunea în engleză este o traducere de informare; în caz de diferențe, prevalează versiunea în română.

3.4. Clauzele de mai jos privind limitarea răspunderii (secțiunea 15), suspendarea și încetarea (secțiunile 9 și 10), modificarea unilaterală a prețurilor și a termenilor (secțiunile 6.8 și 18) și legea aplicabilă și instanța (secțiunea 20) sunt acceptate expres de Client prin bifa separată de la înscriere.

4. Cui se adresează Serviciul

4.1. Serviciul este destinat exclusiv profesioniștilor: cabinete medicale individuale, societăți și alte forme de exercitare a profesiilor medicale sau conexe (medicină dentară, psihologie, kinetoterapie, laboratoare, centre de imagistică etc.), din România.

4.2. Clientul acționează în scopul activității sale profesionale, deci nu se aplică dispozițiile OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor, inclusiv dreptul de retragere de 14 zile.

5. Ce este Serviciul

5.1. Serviciul cuprinde, în funcție de ediție și de plan: platforma web a cabinetului (programări, fișa pacientului, consultații, documente, consimțăminte, casierie, rapoarte, SMS, e-Factura, CNAS, imagistică), portalul pacientului (pacient.medadmin.ro), aplicațiile mobile MedAdmin Doctor și MedAdmin Pacient, aplicația desktop MedAdmin și agentul local MedAdmin Fiscal pentru casa de marcat.

5.2. Funcțiile incluse în fiecare plan sunt cele publicate la https://medadmin.ro/preturi la data comenzii. Putem îmbunătăți Serviciul permanent. Nu eliminăm o funcție esențială inclusă în planul plătit fără un preaviz de 30 de zile; Clientul care nu este de acord poate rezilia cu rambursarea proporțională a perioadei neconsumate.

5.3. Aplicația desktop, agentul și aplicațiile mobile se folosesc conform Termenilor aplicației desktop și ai agentului și termenilor magazinelor de aplicații, care completează acești termeni.

6. Planuri, prețuri, facturare

6.1. Planurile sunt trepte după numărul de medici activi: **Cabinet** (1–3 medici), **Echipă** (4–6 medici), **Clinică** (7–10 medici) și **Enterprise** (peste 10 medici, locații nelimitate; preț pe medic, cu un minimum lunar, publicat la https://medadmin.ro/preturi; pentru lanțurile de clinici, pe ofertă scrisă). În planurile Cabinet și Echipă, prețul include un număr de medici, iar fiecare medic activ în plus, până la plafonul treptei, se plătește separat, la prețul publicat.

6.2. **Medic activ** este un utilizator cu rol de medic, activ în cont. Nu se numără medicul invitat: un medic marcat ca invitat, cu program propriu de cel mult 8 ore pe săptămână, în limita numărului de medici invitați ai planului. Peste acest prag, medicul invitat devine medic activ.

6.3. Când numărul medicilor activi depășește medicii plătiți, aplicația propune adăugarea unui medic sau trecerea la treapta următoare; schimbarea se face doar cu acordul Clientului. Trecerea la un plan inferior se face la cererea Clientului, de la perioada următoare; datele existente rămân disponibile, iar funcțiile care nu sunt incluse în planul inferior permit doar consultarea datelor existente.

6.4. Prețurile sunt cele publicate la https://medadmin.ro/preturi la data comenzii, în moneda afișată acolo, fără TVA. Cât timp Alucard nu este înregistrată în scopuri de TVA în Uniunea Europeană, facturile se emit fără TVA, iar obligațiile de TVA pentru serviciile primite de la un prestator din afara Uniunii revin Clientului, conform Codului fiscal (taxare inversă pentru Clientul înregistrat în scopuri de TVA; Clientul neînregistrat aplică art. 317 Cod fiscal). Dacă Alucard se înregistrează în scopuri de TVA, TVA se adaugă conform legii și apare distinct pe factură, cu notificarea Clientului.

6.5. **Plata lunară sau anuală.** Abonamentul se plătește în avans, cu cardul, prin procesatorul de plăți Stripe. Plata anuală costă cât 10 luni din prețul lunar. Abonamentul se reînnoiește automat la sfârșitul fiecărei perioade, până la anulare. Data următoarei reînnoiri se vede permanent în Setări → Abonament.

6.6. **Facturare.** Alucard emite factura pe datele Clientului la fiecare plată; factura este disponibilă în aplicație, la Setări → Abonament. Schimbarea planului în cursul perioadei se calculează proporțional; diferența se facturează sau se creditează, conform calculului afișat înainte de confirmare.

6.7. **Oferta de fondator.** Primele 100 de cabinete care încep un abonament plătit beneficiază de prețul de fondator: pe planul Cabinet, 99 lei pe lună sau 990 de lei pe an pentru baza planului (medicul suplimentar la prețul normal); pe planul Echipă, o reducere de 50 de lei pe lună sau 500 de lei pe an. Prețul de fondator se păstrează cât timp abonamentul rămâne activ fără întrerupere, inclusiv la reînnoiri și la creșterile ulterioare de preț ale planului; se pierde la anulare sau la trecerea pe Clinică sau Enterprise. Nu se aplică planurilor Clinică și Enterprise.

6.8. Putem modifica prețurile cu notificare pe email de cel puțin 30 de zile; noul preț se aplică de la următoarea perioadă de facturare. Clientul care nu este de acord poate anula înainte de acea dată. Prețul de fondator nu se modifică. Când lista de prețuri publicată se schimbă, abonamentele existente își păstrează prețul cât timp rămân pe același plan, inclusiv când adaugă medici în treaptă sau schimbă plata lunară cu cea anuală; prețul nou se aplică abonamentelor noi și la trecerea pe alt plan.

6.9. **Pachete SMS.** Mesajele SMS către pacienți se cumpără separat, ca pachete preplătite, valabile 12 luni de la cumpărare. Codurile de autentificare ale portalului pacientului nu consumă creditul cabinetului.

6.10. **Plățile pacienților către cabinet.** Dacă activează plata online, Clientul își deschide sau își conectează propriul cont Stripe (Stripe Connect, cont Standard) și încheie contractul direct cu Stripe. Banii pacienților ajung direct în contul Stripe al Clientului; Alucard nu îi încasează și nu îi deține. Comisioanele Stripe sunt ale Stripe. Un eventual comision MedAdmin pe aceste plăți se aplică doar după ce este publicat în lista de prețuri și anunțat cu 30 de zile înainte. Clientul emite documentele fiscale pentru încasările sale.

7. Perioada de probă

7.1. Atunci când este oferită perioada de probă gratuită, contul nou primește 14 zile de probă, cu funcțiile planului ales, fără card.

7.2. La finalul probei, Clientul alege un plan și adaugă un mijloc de plată. Dacă nu o face, contul trece în modul doar citire, iar datele se păstrează 30 de zile, după care se șterg, cu un preaviz pe email trimis cu 7 zile înainte și cu posibilitatea de export.

7.3. SMS-urile către pacienți nu sunt incluse în probă, cu excepția unui credit de test, dacă este oferit explicit în aplicație.

8. Contul și utilizatorii

8.1. Clientul furnizează date reale și le actualizează. Clientul creează și administrează utilizatorii (medici, asistenți, recepție, contabil), le stabilește rolurile și răspunde de activitatea lor în Serviciu.

8.2. Autentificarea în doi pași este obligatorie pentru titular și administratori. Clientul o poate impune întregii echipe.

8.3. Clientul ne anunță fără întârziere la gdpr@medadmin.ro orice acces neautorizat suspectat.

9. Neplata și suspendarea

9.1. Dacă plata eșuează, procesatorul reîncearcă automat. Clientul primește email în ziua 3, banner în aplicație din ziua 7, iar din ziua 14 contul trece în modul doar citire (datele se văd și se pot exporta, dar nu se pot crea înregistrări noi).

9.2. Dacă plata nu se face în următoarele 30 de zile, contractul încetează și datele se șterg, după un preaviz trimis cu 7 zile înainte.

9.3. Putem suspenda accesul, integral sau parțial, cu notificare prealabilă, dacă Clientul încalcă grav acești termeni, folosește Serviciul ilegal sau pune în pericol securitatea Serviciului ori a altor clienți. În caz de risc iminent de securitate, suspendarea poate fi imediată, cu notificare ulterioară și limitată la cât este necesar.

9.4. Suspendarea nu șterge datele. Pe durata suspendării Clientul poate cere exportul datelor.

10. Anulare și încetare

10.1. Clientul poate anula oricând din aplicație (Setări → Abonament). Anularea produce efecte la sfârșitul perioadei plătite. Rambursările sunt cele din Politica de anulare și rambursare.

10.2. Alucard poate înceta contractul: (a) cu preaviz de 90 de zile, fără motiv, cu rambursarea proporțională a perioadei plătite și neconsumate; (b) cu preaviz de 15 zile, dacă Clientul nu remediază o încălcare gravă notificată; (c) imediat, dacă Clientul folosește Serviciul pentru activități ilegale.

10.3. **Exportul la încetare.** Timp de 30 de zile de la încetare, contul rămâne în modul doar citire, iar Clientul poate exporta datele: fișele pacienților (PDF și JSON), documentele și fișierele încărcate, rapoartele. La cerere, în această perioadă, Alucard furnizează o arhivă completă a bazei de date a cabinetului, într-un format structurat, utilizat în mod curent.

10.4. După cele 30 de zile, datele se șterg din producție, iar copiile de rezervă se șterg prin rotație, conform DPA. La cerere, confirmăm ștergerea în scris.

10.5. Obligațiile legale de arhivare ale Clientului (documente medicale, contabile, fiscale) rămân ale Clientului. Exportul trebuie făcut înainte de ștergere.

11. Datele cu caracter personal

11.1. Pentru datele pacienților și ale personalului introduse în Serviciu, Clientul este operator, iar Alucard este persoană împuternicită. Relația este reglementată de DPA, parte integrantă din contract.

11.2. Pentru datele contului (persoane de contact, facturare, utilizarea Serviciului), Alucard este operator, conform Politicii de confidențialitate.

11.3. Clientul răspunde de temeiul legal al prelucrării, de informarea pacienților (poate folosi modelul de notă de informare) și de obținerea consimțămintelor acolo unde sunt necesare, inclusiv pentru SMS-urile comerciale.

12. Ce nu este Serviciul (aviz medical și reglementar)

12.1. Serviciul este un instrument administrativ și de documentare. **Nu este dispozitiv medical** în sensul Regulamentului (UE) 2017/745 (MDR), nu pune diagnostice, nu recomandă tratamente și nu înlocuiește judecata profesională a medicului. Clientul răspunde de conținutul medical introdus și de deciziile clinice.

12.2. **Imagistica.** Vizualizatorul de imagini DICOM este „pentru documentare și comunicare”, nu pentru diagnostic primar; măsurătorile sunt orientative. Diagnosticul se pune pe softul aparatului sau pe o stație de lucru certificată.

12.3. **Analizele automate** (de exemplu segmentarea dinților din tomografie) produc sugestii pe care medicul le verifică și le confirmă. Rezultatul nu se folosește fără verificarea medicului.

12.4. **Funcțiile fiscale și CNAS** (bon fiscal prin agent, e-Factura, raportări CNAS, citirea cardului de sănătate) depind de echipamentele, certificatele, înrolările și contractele Clientului (casa de marcat, certificat calificat, SPV, contractul cu casa de asigurări). Clientul răspunde de corectitudinea datelor fiscale și de raportare și de obligațiile sale față de ANAF și CNAS.

13. Utilizare acceptabilă

Clientul nu va: (a) introduce date fără temei legal; (b) trimite SMS-uri sau emailuri comerciale fără consimțământul destinatarului; (c) încerca să acceseze datele altor clienți sau să testeze vulnerabilități fără acord scris; (d) stoca conținut ilegal; (e) revinde sau sublicenția Serviciul; (f) supraîncărca deliberat infrastructura; (g) copia, decompila sau reproduce Serviciul, în afara cazurilor permise de lege.

14. Disponibilitate și suport (nivel de serviciu)

14.1. Ne propunem o disponibilitate lunară de cel puțin 99,5% și publicăm starea Serviciului la https://medadmin.ro/stare. Planurile standard nu includ penalități pentru indisponibilitate; planul Enterprise poate include un SLA contractual.

14.2. Mentenanța planificată se anunță cu cel puțin 48 de ore înainte și se face, de regulă, între 22:00 și 06:00 (ora României).

14.3. Suportul se oferă prin tichete din aplicație, în zilele lucrătoare. Timpul de primă reacție: o zi lucrătoare (Cabinet, Echipă), 4 ore lucrătoare (Clinică), dedicat (Enterprise).

14.4. Facem copii de rezervă zilnice criptate, păstrate 30 de zile, și testăm restaurarea periodic.

14.5. Dacă Serviciul este indisponibil din cauza noastră mai mult de 72 de ore consecutive, Clientul primește, la cerere, un credit sau o rambursare proporțională pentru perioada afectată.

14.6. Serviciul depinde și de servicii terțe (ANAF SPV, SIUI CNAS, operatori SMS, procesatorul de plăți, magazinele de aplicații). Indisponibilitatea lor nu este o încălcare a contractului de către Alucard, dar o semnalăm și ajutăm Clientul să o ocolească, unde se poate.

15. Limitarea răspunderii

15.1. Furnizăm Serviciul cu diligența unui furnizor profesionist. Nu garantăm că Serviciul va fi lipsit de orice eroare sau că va satisface toate cerințele specifice ale Clientului.

15.2. Alucard nu răspunde pentru: prejudicii indirecte, beneficiu nerealizat, pierderi de clientelă sau de reputație; deciziile medicale ale Clientului; amenzi rezultate din datele fiscale sau de raportare introduse greșit de Client ori din neîndeplinirea obligațiilor proprii ale Clientului; funcționarea casei de marcat, a SPV, a SIUI sau a operatorilor SMS.

15.3. Răspunderea totală a Alucard față de Client, pentru orice cauză, este limitată la sumele plătite efectiv de Client pentru Serviciu în cele 12 luni anterioare evenimentului care a generat răspunderea.

15.4. Limitările nu se aplică în caz de intenție sau culpă gravă, vătămare corporală, și nici acolo unde legea nu permite limitarea. Răspunderea pentru încălcarea obligațiilor de protecție a datelor este cea din DPA și din art. 82 GDPR.

16. Proprietate intelectuală

16.1. Serviciul, codul, designul, mărcile, documentația și șabloanele aparțin Alucard sau licențiatorilor săi. Clientul primește un drept neexclusiv, netransferabil, limitat la durata abonamentului, de a folosi Serviciul pentru activitatea proprie.

16.2. Datele introduse de Client rămân ale Clientului. Alucard le folosește doar pentru furnizarea Serviciului, conform DPA.

16.3. Alucard poate folosi statistici agregate despre utilizarea Serviciului, din care nu se poate identifica un pacient, un utilizator sau un cabinet, pentru îmbunătățirea Serviciului.

16.4. Sugestiile Clientului privind Serviciul pot fi folosite liber de Alucard, fără obligații.

17. Confidențialitate și forță majoră

17.1. Fiecare parte păstrează confidențiale informațiile nepublice primite de la cealaltă pe durata contractului și 3 ani după încetare. Datele cu caracter personal rămân protejate fără limită de timp, conform DPA.

17.2. Niciuna dintre părți nu răspunde pentru neexecutarea cauzată de forță majoră, notificată celeilalte părți în 5 zile lucrătoare de la apariție.

18. Modificarea termenilor

Putem modifica acești termeni cu notificare pe email și în aplicație de cel puțin 30 de zile. Modificările impuse de lege sau de securitate pot intra în vigoare mai repede. Clientul care nu este de acord poate anula înainte de intrarea în vigoare, fără costuri și cu rambursarea proporțională a perioadei neconsumate. Continuarea utilizării după intrarea în vigoare înseamnă acceptarea.

19. Comunicări

Notificările contractuale se trimit pe email, la adresa titularului contului, și se consideră primite în ziua lucrătoare următoare trimiterii. Clientul ne scrie la gdpr@medadmin.ro.

20. Legea aplicabilă și litigii

20.1. Contractul este guvernat de legea română.

20.2. Părțile încearcă soluționarea amiabilă în 30 de zile de la notificarea scrisă a disputei. În lipsa unei înțelegeri, litigiile se soluționează de instanțele competente din municipiul București.

21. Dispoziții finale

21.1. Dacă o clauză este declarată nulă, celelalte rămân valabile, iar părțile o înlocuiesc cu o clauză valabilă cât mai apropiată ca efect.

21.2. Clientul nu poate cesiona contractul fără acordul Alucard. Alucard îl poate cesiona unei societăți care preia Serviciul, cu notificarea Clientului și cu aceleași garanții privind datele.

21.3. Contact: Alucard Limited, UBI 81569528, Unit B, 11/F, 23 Thomson Road, Wan Chai, Hong Kong (RAS China), gdpr@medadmin.ro.