

OF

OFICIA

REGULAMENT OPERAȚIONAL

REGULAMENTUL SERVICIILOR OFICIA

Reguli clare pentru o colaborare eficientă, predictibilă și sigură.

PRESTATOR

TRUWIN S.R.L.

VERSIUNE

1.0 / august 2026

APLICABILITATE

Servicii B2B

SCOP

Prezentul regulament completează contractul-cadru și planul tarifar. În caz de neconcordanță, contractul semnat și oferta acceptată au prioritate.

Firma ta merge înainte. Hârtiile rămân în grija noastră.

1. Obiect și aplicabilitate

Regulamentul stabilește modul de solicitare, executare, măsurare și tarificare a serviciilor de back-office administrativ furnizate sub marca Oficia de TRUWIN S.R.L. către profesioniști și persoane juridice.

Serviciile sunt administrative și operaționale. Ele nu reprezintă ținerea contabilității, consultanță fiscală sau juridică, audit, autorizarea plăților ori asumarea deciziilor de management ale Beneficiarului.

2. Definiții esențiale

Operațiune administrativă standard: procesarea unui document individual de maximum 3 pagini, precum factură, chitanță, bon fiscal, aviz sau comandă, ori executarea unei solicitări administrative simple.

Extras bancar standard: extras sau raport care conține maximum 5 tranzacții. Fiecare grup suplimentar de maximum 5 tranzacții reprezintă o operațiune suplimentară.

Sarcină complexă: activitate care presupune redactare, verificare aprofundată, comparare, reconciliere, cercetare, comunicări multiple sau lucru manual semnificativ. Aceasta se contorizează în timpul inclus, nu numai ca număr de documente.

Timp de răspuns: intervalul în care Prestatorul confirmă primirea și comunică starea sau termenul estimat. Nu este termen de finalizare.

EXEMPLU DE NUMĂRARE

Un PDF cu 12 facturi distincte înseamnă 12 operațiuni, nu un singur fișier. În pachetul BUSINESS, 50 facturi + 20 chitanțe/avize + 10 solicitări simple înseamnă 80 operațiuni.

3. Pachete, perioadă și resurse incluse

Pachetul ales este valabil pentru o lună de abonament și include atât limita de operațiuni standard, cât și limita de timp prevăzută în planul tarifar. Prima limită atinsă determină consumarea pachetului.

Operațiunile și orele neutilizate nu se reportează în luna următoare, deoarece Prestatorul rezervă capacitatea de lucru pentru Beneficiar.

Timpul inclus acoperă toate activitățile realizate pentru Beneficiar: citirea mesajelor, clasificarea documentelor, clarificările, ședințele, introducerea datelor, redactarea, verificarea și comunicarea cu persoanele indicate.

4. Canale oficiale și program de lucru

Canalele oficiale sunt adresa de e-mail comunicată, folderul securizat convenit și, dacă este configurată, platforma de solicitări. WhatsApp și telefonul se folosesc pentru notificări și clarificări scurte.

O instrucțiune verbală sau transmisă pe WhatsApp produce efecte operaționale după confirmarea sa în scris atunci când implică sume, documente, termene sau persoane terțe.

Programul obișnuit este luni-vineri, în intervalul 09:00-17:00, cu excepția sărbătorilor legale. Activitățile în afara programului se acceptă numai în funcție de disponibilitate și se tarifează suplimentar.

5. Transmiterea documentelor

Beneficiarul transmite documente complete, lizibile, orientate corect și în format PDF, XML, Excel, Word sau imagine clară.

Documentele ilizibile, incomplete, dublate ori fără explicații pot fi returnate pentru clarificare. Termenul începe după primirea tuturor informațiilor necesare.

Dacă un fișier conține mai multe documente, fiecare document individual se numără separat. Operațiunile de separare, redenumire, rotire sau reconstituire se contorizează în timpul inclus.

6. Înregistrarea și ordinea solicitărilor

Solicitățile se înregistrează în ordinea primirii și se execută în funcție de termen, complexitate, disponibilitate și prioritatea transmisă în scris.

Solicitățile marcate ulterior ca urgente nu dobândesc automat prioritate. Acceptarea unei urgențe se confirmă expres de Prestator.

La atingerea a aproximativ 80% din pachet, Prestatorul poate transmite o atenționare. La atingerea limitei, activitatea continuă numai după aprobarea în scris a costului suplimentar sau trecerea la un pachet superior.

7. Termene de răspuns și execuție

Termenele afișate în pachete sunt termene obișnuite de răspuns. Termenul efectiv de execuție depinde de complexitate și începe numai după ce dosarul solicitării este complet.

Prestatorul nu garantează soluționarea în aceeași zi a solicitărilor primite în afara programului, incomplete sau declarate urgent după transmitere.

Întârzierile platformelor terțe, indisponibilitatea SPV, a aplicațiilor bancare, a furnizorilor cloud sau a altor sisteme externe nu sunt imputabile Prestatorului.

8. Aprobări, SPV și operațiuni bancare

Beneficiarul verifică și aprobă documentele înainte de transmiterea sau utilizarea lor finală. Prestatorul poate pregăti proiecte și poate introduce date numai în limitele accesului acordat.

Prestatorul nu primește și nu utilizează coduri OTP, PIN-ul semnăturii electronice, parole de autorizare bancară, dispozitive de autentificare sau date biometrice.

Autorizarea plăților, semnarea documentelor, validarea beneficiarului și asumarea deciziilor fiscale, juridice sau comerciale aparțin exclusiv Beneficiarului ori profesionistului autorizat.

9. Servicii suplimentare și aprobarea costurilor

Serviciile care depășesc limitele pachetului se facturează potrivit planului tarifar în vigoare.

Prestatorul nu aplică tarife suplimentare semnificative fără informarea și aprobarea prealabilă în scris a Beneficiarului.

O aprobare transmisă prin e-mail, WhatsApp sau platforma convenită este suficientă pentru începerea unei activități suplimentare.

10. Eficientizare și consultanță fiscală

Oficia poate centraliza costuri, documente și informații și poate pregăti situațiile necesare unei analize fiscale.

Recomandările de optimizare fiscală, interpretarea legislației și consultanța fiscală sunt furnizate separat, exclusiv prin consultant fiscal sau profesionist autorizat, în baza unei oferte distincte.

Beneficiarul decide dacă aplică recomandările specialistului și răspunde pentru exactitatea datelor transmise.

11. Confidențialitate, securitate și instrumente digitale

Prestatorul păstrează confidențialitatea datelor comerciale și personale și limitează accesul la persoanele implicate în prestare.

Pot fi utilizate aplicații cloud, automatizări și instrumente de inteligență artificială cu garanții adecvate de confidențialitate și securitate. Documentele Beneficiarului nu sunt utilizate pentru antrenarea publică a modelelor.

Rezultatele automate care pot avea consecințe juridice, fiscale sau financiare sunt supuse verificării umane înainte de utilizare.

12. Obligațiile Beneficiarului

- să transmită date complete, corecte și la timp;
- să desemneze persoanele autorizate să solicite, verifice și aprobe;
- să păstreze controlul asupra semnăturilor, plăților și deciziilor;
- să comunice termenele relevante cu suficient timp înainte;
- să achite abonamentul și serviciile suplimentare la scadență;
- să revoce accesurile Prestatorului la încetarea colaborării.

13. Obligațiile Prestatorului

- să execute operațiunile cu diligență și în limitele pachetului acceptat;
- să solicite clarificări atunci când informațiile sunt insuficiente;
- să informeze Beneficiarul despre depășiri și costuri suplimentare;
- să protejeze accesurile și să păstreze confidențialitatea;
- să corecteze într-un termen rezonabil erorile care îi sunt imputabile;
- să predea sau să permită exportul datelor Beneficiarului la încetare.

14. Refuzul sau suspendarea serviciilor

Prestatorul poate refuza ori suspenda solicitări ilegale, neclare, contradictorii, nesigure, care presupun falsificarea ori ascunderea unor operațiuni sau care depășesc accesul autorizat.

Serviciile pot fi suspendate pentru facturi scadente neachitate, lipsa documentelor sau accesurilor, risc de securitate ori comportament abuziv.

Suspendarea determinată de culpa Beneficiarului nu anulează abonamentul rezervat pentru perioada respectivă.

15. Actualizarea regulamentului

Regulamentul se aplică împreună cu contractul și planul tarifar acceptate. Modificările esențiale se comunică înainte de aplicare și nu afectează retroactiv serviciile deja comandate.

Continuarea colaborării după data comunicată pentru intrarea în vigoare a unei versiuni noi reprezintă acceptarea acesteia numai în măsura permisă de contract și de lege.

CONTACT OPERAȚIONAL

OFICIA | Deva, Hunedoara | 0724 268 004 | contact@oficia.ro