Termeni si conditii

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE (TCG)

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE (TCG)

https://alveolashop.ro – în vigoare de la data: 19.06.2025

Preambul

Bun venit pe site-ul nostru! Vă mulțumim că ne-ați ales pentru achizițiile dumneavoastră și pentru încrederea acordată!

Dacă aveți întrebări cu privire la prezentul document privind Termenii și Condițiile Generale, utilizarea site-ului, produsele individuale, procesul de cumpărare sau dacă doriți să discutați cerințe speciale, vă rugăm să contactați colegii noștri la datele de contact furnizate.

Informații despre Furnizor (Vânzător / Societate comercială)

Denumire: Alveola Ltd.
Sediu social: H-1143 Budapesta, str. Gizella nr. 28/a, Ungaria
Adresă corespondență: H-1143 Budapesta, str. Gizella nr. 28/a, Ungaria
Autoritate de înregistrare: Tribunalul General din Budapesta
Număr înregistrare societate: 01-09-567918
Cod fiscal: 12240911-2-42
Reprezentant legal: Tamás Szóráth
Telefon: (+36 1) 251 2270
E-mail: office@alveola.com
Site: https://alveolashop.ro
Cont bancar: 11784009-22223687

Date privind furnizorul de găzduire (hosting):

Denumire: UNAS Online Kft.
Sediu: H-9400 Sopron, str. Kőszegi nr. 14, Ungaria
E-mail: unas@unas.hu
Website: https://unas.hu

Definiții

Produs (Bun): Orice articol mobil (bun corporal mobil) oferit spre vânzare pe Site, inclusiv:

- produse fizice limitate ca volum sau cantitate, precum apă, gaz, electricitate furnizate în containere, sticle sau alte ambalaje predefinite;
- produse fizice care conțin sau sunt interconectate cu un conținut digital sau un serviciu digital, astfel încât fără acestea, produsul nu își poate îndeplini funcțiile (denumite în continuare: produse cu elemente digitale).

Produs cu elemente digitale: Orice bun corporal mobil care conține sau este interconectat cu conținut digital sau servicii digitale, în așa fel încât produsul nu funcționează fără acestea.

Conținut digital: Date produse și livrate în format digital.

Părțile: Vânzătorul și Cumpărătorul, împreună.

Definiții

Consumator: persoană fizică ce acționează în afara activității sale comerciale, industriale, de producție, artizanale sau profesionale, care achiziționează, comandă, primește, utilizează un produs ori beneficiază de o ofertă sau comunicare comercială legată de un produs.
În sensul normelor privind soluționarea alternativă a litigiilor (cu excepția Regulamentului (UE) nr. 524/2013), se consideră consumator și o entitate fără scop patrimonial (ex. asociație, organizație religioasă, asociație de proprietari sau cooperativă de locuințe), care acționează în afara scopului activității sale profesionale și achiziționează, comandă, primește sau utilizează produse.
În sensul Regulamentului (UE) 2018/302 privind geoblocarea nejustificată, se consideră consumator inclusiv o persoană juridică ce acționează în afara scopului activității sale comerciale principale și este beneficiară a unui serviciu conform regulamentului.

Contract de consum: contract în care una dintre părți este un consumator.

Funcționalitate: capacitatea produsului cu elemente digitale, conținutului digital sau serviciului digital de a îndeplini funcțiile pentru care a fost destinat.

Producător: persoana fizică sau juridică care produce produsul, importatorul care introduce produsul pe piața Uniunii Europene, sau orice persoană care se prezintă drept producător prin aplicarea numelui, mărcii comerciale sau a unui alt semn distinctiv pe produs.

Interoperabilitate: capacitatea produsului cu elemente digitale, conținutului digital sau serviciului digital de a funcționa împreună cu echipamente sau aplicații software diferite de cele cu care sunt utilizate în mod obișnuit produse similare.

Compatibilitate: capacitatea produsului cu elemente digitale, conținutului digital sau serviciului digital de a funcționa, fără adaptări suplimentare, cu echipamente sau aplicații software cu care sunt utilizate în mod obișnuit produse similare.

Site: această pagină web care servește la încheierea contractului de vânzare-cumpărare.

Contract: contract de vânzare-cumpărare încheiat între Vânzător și Cumpărător prin intermediul Site-ului și al corespondenței electronice.

Suport durabil: orice instrument care permite consumatorului sau profesionistului să stocheze informații adresate personal într-un mod accesibil în viitor, pentru o perioadă adecvată scopului, și care permite reproducerea neschimbată a informațiilor stocate (ex. e-mail, fișiere PDF descărcabile, documente salvate).

Mijloc de comunicare la distanță: orice mijloc care, fără prezența fizică simultană a părților, permite încheierea contractului (ex. formular tipărit sau neadresat, comandă publicată în presă, catalog, telefon, fax, mijloc electronic de comunicare).

Contract la distanță: contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem organizat de vânzare la distanță, fără prezența fizică simultană a părților, exclusiv prin utilizarea unuia sau mai multor mijloace de comunicare la distanță.

Profesioniști (Întreprindere): persoana fizică sau juridică ce acționează în scopuri ce țin de activitatea sa comercială, profesională sau de prestator de servicii.

Cumpărător/Dumneavoastră: persoana care transmite o ofertă de cumpărare prin intermediul site-ului și încheie contractul cu Vânzătorul.

Garanție: în contextul contractelor de consum (conform Codului civil):

1. garanție voluntară oferită de profesionist pentru executarea corespunzătoare a contractului, peste cerințele legale minime;
2. garanție legală obligatorie, conform legislației naționale și UE.

Preț: contravaloarea bunului sau a conținutului digital furnizat.

Legislație aplicabilă: contractele încheiate sunt reglementate de legislația română în vigoare, inclusiv Codul civil, OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor, Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, precum și regulamentele UE relevante.

Legea aplicabilă contractului

Contractul încheiat între părți este guvernat de legislația maghiară, în special de următoarele acte normative:
• Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor
• Legea CVIII din 2001 privind serviciile de comerț electronic și unele aspecte ale serviciilor societății informaționale
• Codul civil maghiar – Legea V din 2013
• Hotărârea Guvernului nr. 151/2003 privind garanția obligatorie pentru bunurile de folosință îndelungată
• Ordinul Ministerului Justiției nr. 10/2024 (VI.28.) privind clasificarea bunurilor supuse garanției obligatorii
• Hotărârea Guvernului nr. 45/2014 privind detaliile contractelor încheiate între consumatori și comercianți
• Ordinul NGM nr. 19/2014 privind procedura de soluționare a cererilor privind garanția și răspunderea în contractele încheiate între consumatori și comercianți
• Legea LXXVI din 1999 privind drepturile de autor
• Legea CXII din 2011 privind dreptul la autodeterminare informațională și libertatea informației
• Regulamentul (UE) 2018/302 privind blocarea geografică nejustificată și alte forme de discriminare pe piața internă
• Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) privind protecția datelor cu caracter personal
• Hotărârea Guvernului nr. 373/2021 privind regulile detaliate aplicabile contractelor încheiate între consumatori și comercianți pentru vânzarea de bunuri și furnizarea de conținut și servicii digitale

Valabilitatea și acceptarea Termenilor și Condițiilor Generale (TCG)

Conținutul contractului încheiat între dumneavoastră și noi este reglementat – în completarea dispozițiilor legale obligatorii – de prezentele Termeni și Condiții Generale (denumite în continuare: TCG).
Astfel, TCG stabilește drepturile și obligațiile reciproce ale părților, condițiile de încheiere a contractului, termenele de executare, condițiile de livrare și plată, regulile de răspundere și condițiile de exercitare a dreptului de retragere.

Informațiile tehnice necesare pentru utilizarea Site-ului, care nu sunt incluse în prezentul document, sunt disponibile în secțiunile informative separate ale site-ului.

Înainte de finalizarea comenzii, aveți obligația de a citi și accepta prezentele TCG.

Limba contractului și forma acestuia

Limba contractelor reglementate de prezentele TCG este **maghiara**.
Contractele încheiate nu sunt considerate contracte în formă scrisă și nu sunt arhivate de către Vânzător.

Prețuri

Toate prețurile sunt exprimate în forinți (RON) și includ TVA de 27%.
Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica prețurile în funcție de politica comercială, însă modificările de preț nu afectează contractele deja încheiate.

În cazul în care prețul a fost afișat incorect pe site și s-a plasat o comandă, dar contractul nu a fost încă încheiat, Vânzătorul va proceda în conformitate cu dispozițiile prezentului TCG privind **„Procedura în cazul prețului eronat”**.

Procedura în cazul prețului eronat

Se consideră în mod evident preț incorect:

- un preț de **0 RON**;
- un preț calculat greșit ca urmare a aplicării incorecte a unui procent de reducere afișat față de prețul inițial (de exemplu: pentru un produs de 1000 RON cu reducere de 20%, dacă este afișat incorect la 500 RON în loc de 800 RON).

În cazul afișării unui preț eronat, Vânzătorul va oferi posibilitatea de a achiziționa produsul la **prețul corect**. Cumpărătorul, informat fiind asupra acestei situații, poate decide dacă acceptă achiziționarea la prețul real sau **renunță la comandă fără niciun fel de consecință juridică negativă**.

Gestionarea reclamațiilor și modalități de soluționare a litigiilor

Consumatorul poate adresa reclamații privind:

- garanția legală de conformitate,
- garanția comercială (garanția oferită voluntar de vânzător),
- calitatea produsului sau comportamentul / omisiunea Vânzătorului ori a unui terț care acționează în numele său,

prin următoarele canale:

- în scris, prin formularul de contact disponibil pe site: https://alveolashop.ro
- prin e-mail: office@alveola.com
- prin poștă: H-1143 Budapesta, str. Gizella nr. 28/a, Ungaria

Reclamațiile privind **garanțiile și conformitatea produselor** sunt soluționate în baza legislației speciale aplicabile, și nu conform regulilor generale privind reclamațiile prevăzute în Legea protecției consumatorilor.

Reclamațiile privind comportamentul persoanelor care acționează în numele sau pentru interesele Vânzătorului pot fi transmise verbal sau în scris. Reclamațiile verbale trebuie soluționate imediat; dacă nu este posibil, sau consumatorul nu este mulțumit de soluție, Vânzătorul are obligația să întocmească un **proces-verbal**, o copie a acestuia fiind înmânată consumatorului pe loc (dacă este prezent fizic).

În cazul unei reclamații telefonice sau electronice, răspunsul trebuie transmis în **termen de cel mult 30 de zile** calendaristice, în formă scrisă și verificabilă.

În cazul reclamațiilor scrise, Vânzătorul este obligat să răspundă **în termen de 30 de zile de la primirea cererii**, dacă legislația UE nu prevede altfel. Răspunsul trebuie să fie justificat, transmis în scris și să includă, în caz de respingere, informații clare privind autoritatea competentă sau organismul de soluționare alternativă a litigiilor (SAL/ADR) căruia se poate adresa consumatorul.

Răspunsul trebuie să includă:

- denumirea și datele de contact ale autorității competente / organismului ADR în funcție de domiciliul consumatorului,
- dacă Vânzătorul este parte a unei proceduri ADR și dacă acceptă deciziile organismului de soluționare alternativă.

Opțiuni de exercitare a drepturilor – Litigii

În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat amiabil, consumatorul are la dispoziție următoarele căi:

Procedura de protecție a consumatorului

Consumatorul poate înainta o **plângere la autoritatea română pentru protecția consumatorului** (ANPC) în cazul în care consideră că drepturile sale au fost încălcate.
După analiză, autoritatea decide dacă deschide o procedură oficială.

Autoritatea competentă pentru soluționarea plângerilor este **Comisariatul pentru Protecția Consumatorilor** din județul sau sectorul în care are domiciliul consumatorul.

Lista completă a comisariatelor poate fi consultată la:
http://www.anpc.ro

Acțiune în instanță

Clientul are dreptul de a solicita soluționarea litigiului în instanță, în cadrul unei **proceduri civile**, în conformitate cu dispozițiile **Codului civil maghiar (Legea V/2013)** și **Codului de procedură civilă (Legea CXXX/2016)**.

Procedura de soluționare alternativă – Comisiile de soluționare amiabilă a litigiilor (CSAL)

În cazul în care reclamația consumatorului este respinsă, acesta are dreptul de a sesiza comisia competentă teritorial de soluționare amiabilă a litigiilor (în maghiară: *Békéltető Testület*) corespunzătoare domiciliului sau reședinței sale, ori altă comisie indicată în cerere.

Condiție prealabilă: consumatorul trebuie să încerce **soluționarea directă** a litigiului cu comerciantul.

Ședințele de audiere ale comisiei se pot desfășura **online**, prin mijloace electronice care permit transmiterea simultană de imagine și sunet (denumită: *audiere online*), cu excepția cazului în care consumatorul solicită expres o audiere în persoană.

Obligațiile comerciantului:

- este obligat să colaboreze cu comisia în procedura de conciliere;
- este obligat să transmită un răspuns scris în termenul stabilit de comisie;
- în afara aplicării Regulamentului (UE) nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum (ODR), comerciantul este obligat să asigure participarea unui reprezentant cu **mandat de încheiere a unei soluții amiabile**;
- în cazul audierii online, participarea activă a reprezentantului împuternicit este obligatorie;
- dacă se solicită audiere fizică, reprezentantul comerciantului trebuie să participe cel puțin online.

Informații suplimentare despre comisiile de conciliere:
https://www.bekeltetes.hu

Lista completă a comisiilor competente teritorial este disponibilă pe aceeași platformă.

Comisii teritoriale de soluționare alternativă a litigiilor – Date de contact

Comisia de Soluționare Amiabilă a Litigiilor din Budapesta
• Teritoriu: Budapesta
• Adresă: 1016 Budapesta, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
• Corespondență: 1253 Budapesta, Pf.: 10
• Tel: +36 1 488 2131
• E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu
• Website: bekeltet.bkik.hu

Comisia din Județul Baranya
• Teritoriu: Baranya, Somogy, Tolna
• Adresă: 7625 Pécs, str. Majorossy I. nr. 36
• Tel: +36 72 507 154
• E-mail: info@baranyabekeltetes.hu
• Website: baranyabekeltetes.hu

Comisia din Județul Borsod-Abaúj-Zemplén
• Teritoriu: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád
• Adresă: 3525 Miskolc, str. Szentpáli nr. 1
• Tel: +36 46 501 091
• E-mail: bekeltetes@bokik.hu
• Website: bekeltetes.borsodmegye.hu

Comisia din Județul Csongrád-Csanád
• Teritoriu: Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád
• Adresă: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12
• Tel: +36 62 549 392
• E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu
• Website: bekeltetes-csongrad.hu

Comisia din Județul Fejér
• Teritoriu: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém
• Adresă: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4–6
• Tel: +36 22 510 310
• E-mail: bekeltetes@fmkik.hu
• Website: bekeltetesfejer.hu

Comisia din Județul Győr-Moson-Sopron
• Teritoriu: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala
• Adresă: 9021 Győr, Szent István út 10/a
• Tel: +36 96 520 217
• E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu
• Website: bekeltetesgyor.hu

Comisia din Județul Hajdú-Bihar
• Teritoriu: Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár-Bereg
• Adresă: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13–15
• Tel: +36 52 500 710
• E-mail: bekelteto@hbkik.hu
• Website: hbmbekeltetes.hu

Comisia din Județul Pest
• Teritoriu: Județul Pest
• Adresă: 1055 Budapesta, str. Balassi Bálint nr. 25, et. 4, ap. 2
• Tel: +36 1 792 7881
• E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu
• Website: panaszrendezes.hu

Procedura ADR pentru entități care nu au statut de consumator

Conform legislației maghiare privind protecția consumatorilor, în cadrul procedurilor de conciliere pot avea **calitate de consumator și entitățile** fără scop lucrativ, cum ar fi:

- organizații civice conform legislației speciale,
- persoane juridice religioase,
- asociații de locatari,

- cooperative de locuințe,
  care acționează în afara scopului profesional sau economic și achiziționează, folosesc sau primesc produse ori sunt destinatarii unei oferte sau comunicări comerciale.

Comisia este competentă să verifice dacă partea are sau nu statut de consumator și procedura va urma regulile generale menționate anterior.

Platforma de soluționare online a litigiilor (ODR)

Comisia Europeană a creat o platformă online prin care consumatorii pot înregistra o cerere și pot soluționa litigiile legate de cumpărături online, evitând astfel procedurile judiciare. Aceasta oferă o modalitate rapidă și eficientă de a-și exercita drepturile, indiferent de distanța geografică.

Dacă doriți să faceți o plângere privind un produs sau un serviciu achiziționat online și nu doriți să vă adresați imediat instanței, puteți utiliza această platformă.

Pe portal, dumneavoastră și comerciantul împotriva căruia ați formulat plângerea puteți **alege împreună organismul alternativ de soluționare a litigiilor (ADR)**.

Acces la platformă: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU

Drepturi de autor

În conformitate cu art. 1 alin. (1) din Legea maghiară nr. LXXVI/1999 privind drepturile de autor („Szjt.”), site-ul este considerat operă protejată, iar toate părțile sale beneficiază de protecție juridică.

Este **interzisă** utilizarea fără autorizație a oricăror elemente grafice sau soluții software (inclusiv programe informatice) de pe site, precum și utilizarea oricărei aplicații care ar putea modifica site-ul sau părți ale acestuia.

Chiar și cu acordul scris al titularului drepturilor, **preluarea de conținut este permisă doar cu menționarea expresă a sursei și link către site**.

Titularul drepturilor de autor: Alveola Ltd.

Evaluări externe ale magazinului

Informăm Cumpărătorii că Vânzătorul utilizează pe site-ul său sistemul de evaluare oferit de platforma Árukereső. Acest sistem permite evaluarea **magazinului (webshop-ului)** și nu a produselor individuale.

Măsuri tehnice pentru validarea opiniilor reale:

1. Sistemul funcționează independent de magazin: widget-ul de evaluare apare doar după finalizarea achiziției, iar opiniile sunt stocate direct în sistemul Árukereső.
2. Opinia poate fi exprimată doar prin linkul unic trimis prin e-mail la adresa furnizată în timpul achiziției.

Important: magazinul nu are acces la ștergerea sau modificarea evaluărilor – sistemul acceptă și afișează **atât opinii pozitive, cât și negative**, în mod egal și imparțial.

Clauze parțial nule, cod de conduită

Dacă vreo prevedere din TCG este considerată nulă sau lipsită de efect juridic, **restul contractului rămâne în vigoare**. În locul clauzei nule sau incomplete se aplică prevederile legale relevante.

Vânzătorul declară că **nu aderă la niciun cod de conduită** în sensul legii privind interzicerea practicilor comerciale neloiale față de consumatori.

Informații privind funcționarea produselor cu elemente digitale și măsurile tehnice de protecție aplicabile

Serverele care găzduiesc datele afișate pe site funcționează cu o disponibilitate de peste **99,9% anual**. Se efectuează **backup-uri regulate** ale conținutului integral, permițând restaurarea datelor în caz de probleme tehnice.

Datele sunt stocate în baze de date **MSSQL** și **MySQL**. Informațiile sensibile sunt criptate cu **tehnologii avansate de criptare**, utilizând **suport hardware dedicat** integrat în procesor.

Informații privind caracteristicile esențiale ale produselor

Descrierile publicate pentru fiecare produs disponibil pe site oferă informații detaliate privind **caracteristicile esențiale** ale acestora.

Corectarea erorilor de introducere a datelor – Răspunderea pentru acuratețea informațiilor

Înainte de finalizarea comenzii, utilizatorul are posibilitatea de a **modifica în orice moment datele introduse**, inclusiv prin utilizarea butonului „înapoi” al browserului.

Clientul este **responsabil pentru acuratețea datelor furnizate**, întrucât acestea stau la baza procesului de facturare și livrare. Adresele de e-mail introduse incorect sau o căsuță de e-mail plină pot împiedica primirea confirmării comenzii și încheierea contractului.

Dacă după finalizarea comenzii cumpărătorul constată o eroare, trebuie să solicite **modificarea comenzii în cel mai scurt timp posibil**, prin:

- un e-mail trimis de pe adresa declarată în timpul comenzii sau
- un apel telefonic către Vânzător.

Utilizarea site-ului

Plasarea comenzilor **nu necesită înregistrare**.

Site-ul oferă funcționalitate de prezentare a produselor și posibilitatea de **comandă online**. Navigarea se face prin intermediul categoriilor și meniurilor.

- Secțiunea **Promoții** include toate produsele aflate la reducere.
- Secțiunea **Noutăți** afișează cele mai recente produse adăugate.

Lista de produse dintr-o categorie poate fi navigată folosind paginarea. Un click pe numele produsului duce la pagina de detalii, unde pot fi consultate caracteristicile și prețul acestuia.

Căutare și comandă

Căutarea produselor se poate face după cuvinte cheie, rezultatele fiind afișate într-o listă asemănătoare cu categoriile.

Produsul selectat poate fi adăugat în coș prin butonul „Adaugă în coș”, unde poate fi selectată și cantitatea. Conținutul coșului este vizibil din secțiunea „Coș”, unde pot fi modificate cantitățile sau eliminate produse.

Prin apăsarea butonului „Finalizează comanda”, utilizatorul continuă procesul de achiziție.

Înregistrare și date necesare

Comanda se poate plasa:

- cu autentificare,
- prin înregistrare nouă sau
- fără înregistrare.

În ambele cazuri, utilizatorul trebuie să furnizeze: **nume, e-mail, telefon, adresă de facturare și livrare (dacă este diferită)**. În cazul înregistrării este necesară și o parolă.

Confirmarea înregistrării se face prin e-mail și afișare pe site. Ștergerea contului poate fi solicitată prin e-mail, caz în care o nouă înregistrare va fi necesară pentru comenzi viitoare.

Responsabilitatea utilizatorului

Utilizatorul este responsabil pentru:

- păstrarea în siguranță a datelor de acces,
- actualizarea datelor,
- notificarea imediată a Vânzătorului în caz de suspiciune de utilizare abuzivă.

În caz de **parolă uitată**, se poate solicita una nouă pe adresa de e-mail înregistrată.

Utilizatorii deja înregistrați pot continua comanda prin introducerea e-mailului și parolei.

Selectarea metodei de plată și livrare

În pasul final, utilizatorul alege metoda de plată și livrare. Toate datele furnizate și produsele din coș sunt afișate într-o **pagină de verificare**.

Eventualele erori pot fi corectate prin butonul cu **pictograma creion**.

Finalizarea comenzii

Dacă toate datele sunt corecte și conținutul coșului corespunde dorinței de achiziție, comanda poate fi **finalizată prin apăsarea butonului „Finalizează comanda" (Megrendel)**. Confirmarea se face pe site și prin e-mail.

Dacă după trimiterea comenzii (de exemplu, în confirmarea primită) utilizatorul constată o eroare în datele furnizate, are obligația de a informa imediat, dar **nu mai târziu de 24 de ore**, Furnizorul.

Autentificarea pe site se poate face independent de intenția de a comanda, prin fereastra „Autentificare" sau meniul „Conectare client". După logare, este disponibil meniul „Modificare date", unde se pot actualiza datele contului și urmări comenzile.

Transmiterea ofertei (comandă fermă)

Prin apăsarea butonului „Finalizează comanda", **utilizatorul devine ofertant**, în sensul dispozițiilor din prezentul TCG.
Informațiile afișate pe site nu constituie o ofertă contractuală din partea Vânzătorului.

Apăsând butonul „Finalizează comanda", **utilizatorul recunoaște expres** că transmiterea comenzii echivalează cu o **ofertă fermă** care, în cazul acceptării de către Vânzător, **generează obligația de plată**.

Vânzătorul este obligat să confirme primirea comenzii **imediat, prin e-mail**. Dacă confirmarea nu este primită în termen rezonabil, dar nu mai târziu de **48 de ore**, utilizatorul este **exonerat de obligațiile contractuale**.

Procesarea comenzilor – încheierea contractului

Comenzile pot fi trimise **în orice moment**. Vânzătorul confirmă comanda prin e-mail **în cel mult 48 de ore** de la primirea acesteia.
Contractul se consideră încheiat în momentul în care confirmarea ajunge în căsuța de e-mail a Cumpărătorului.

Comenzi neonorate – Procedura aplicabilă

Dacă Cumpărătorul nu ridică produsele livrate și **nu notifică în termenul legal de 14 zile intenția de retragere**, încalcă contractul. Conform contractului, are obligația să accepte livrarea produsului.

În acest caz:

- Vânzătorul poate încerca **o reexpediere**, sub condiția de a obține acordul Cumpărătorului;
- Reexpedierea poate fi condiționată de **plata unei noi taxe de livrare**.

Dacă reexpedierea eșuează sau clientul refuză cooperarea, Vânzătorul poate **rezilia contractul cu efect imediat** și solicita **despăgubiri (penalități)** echivalente cu costul livrării și returnării.

Părțile acceptă ca **mijloc valid de comunicare e-mailul** folosit la înregistrare. Data notificării este considerată momentul în care mesajul devine accesibil în căsuța de e-mail a destinatarului.

Metode de plată

- **Ramburs (plată la livrare):** taxă suplimentară de **+200 RON**.

Modalități de plată

1. **Ramburs (Plată la livrare)**
   Dacă doriți să achitați contravaloarea comenzii la primirea coletului, selectați metoda de plată **„Ramburs"**. Această opțiune presupune un **cost suplimentar de 200 RON** per tranzacție.
2. **Plată cu card bancar prin sistemul Simple (Grupul OTP)**
   Sistemul de plată online **SimplePay** este dezvoltat și operat de OTP Mobil Kft., membră a Grupului OTP.

Este o soluție de plată sigură și convenabilă, disponibilă la plasarea comenzii online. Plățile se efectuează prin interfața familiară Simple.

Etapele tranzacției sunt următoarele:

1. După apăsarea butonului „Plată", veți fi redirecționat către pagina Simple pentru introducerea detaliilor cardului bancar.
2. După introducerea datelor, verificați corectitudinea acestora.
3. Tranzacția este procesată prin sistemele bancare securizate.
4. Veți primi confirmare prin e-mail, iar sistemul vă va redirecționa înapoi către site-ul web.

Mai multe informații: https://www.simple.hu/Fooldal

1. **Transfer bancar prin SimplePay (Grupul OTP)**
   Puteți opta și pentru plată prin **transfer bancar** utilizând platforma Simple. Plata este sigură, rapidă și ușor de utilizat.

Informații suplimentare: https://www.otpsimple.hu

1. **Barion Smart Gateway**
   Barion este o soluție de plată electronică **dezvoltată în Ungaria**, independentă de bănci, cu funcționalități moderne și tarifare competitivă. Nu necesită introducerea repetată a datelor cardului – este suficientă **o singură înregistrare** (e-mail și parolă).

- Sistemul este certificat **PCI DSS**, iar datele cardului sunt stocate în condiții stricte de siguranță.
- Oferă rapoarte, opțiuni de export și facturi lunare utile pentru utilizatorii comerciali.
- Tranzacțiile sunt înregistrate în timp real și pot fi vizualizate și prin aplicație mobilă.
- Barion este autorizat și supravegheat de **Banca Națională a Ungariei** (licență MNB: H-EN-I-1064/2013).

1. **PayPal**
   PayPal este un serviciu global de plată sigură, disponibil în peste **200 de țări**.

- Un singur e-mail și o parolă sunt suficiente pentru a efectua plăți sau transferuri.
- Nu este necesară încărcarea contului PayPal – este suficient să asociați cardul o singură dată.
- Permite plăți în **26 de monede** internaționale.

- Este recunoscut la nivel mondial pentru **siguranța tranzacțiilor**.

Alăturați-vă platformei PayPal și bucurați-vă de plăți rapide și sigure în magazinul nostru online.

1. **Numerar la livrare (plată în cash)**
   Aveți opțiunea de a achita contravaloarea produsului și costul de livrare **în numerar**, direct la primirea coletului.

Informare pentru consumatori

Dreptul de retragere al consumatorului

Conform Codului Civil maghiar, art. 8:1 § alin. (1) pct. 3, **numai persoanele fizice** care acționează în afara activității lor comerciale, profesionale sau antreprenoriale sunt considerate consumatori. **Persoanele juridice nu beneficiază de dreptul de retragere fără motiv.**

În conformitate cu art. 20 din HG nr. 45/2014 (II. 26.), consumatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a motiva decizia.

În cazul unui **contract de vânzare de produse**, termenul de retragere este de **14 zile calendaristice**, care începe:

- din ziua în care consumatorul sau o terță parte desemnată de acesta (alta decât transportatorul) preia produsul;
- în cazul livrării mai multor produse, din ziua primirii **ultimului produs**.

Consumatorul poate exercita acest drept **începând de la data încheierii contractului** până la momentul recepției produsului.

Dacă Vânzătorul nu a informat consumatorul cu privire la dreptul de retragere (art. 22 din HG), inclusiv asupra **modelului de formular** de retragere (Anexa 2), termenul de retragere se prelungește automat cu **12 luni**.

Dacă în acest interval de 12 luni Vânzătorul transmite totuși informațiile lipsă, **termenul de 14 zile** va curge de la data comunicării acestora.

Exercitarea dreptului de retragere

Consumatorul poate exercita dreptul de retragere:

- printr-o **declarație clară și neechivocă**,
- sau utilizând **formularul de retragere tip** disponibil pentru descărcare pe site.

Validitatea declarației de retragere

Se consideră că dreptul de retragere a fost exercitat în termen dacă **declarația este trimisă în perioada legală**.

În cazul unei declarații scrise (pe hârtie sau prin e-mail), este suficient ca aceasta să fie expediată în termenul legal.

Consumatorul este responsabil pentru dovedirea exercitării dreptului de retragere în conformitate cu dispozițiile legale.

Vânzătorul este obligat să **confirme primirea declarației** pe un suport durabil (ex. e-mail).

Obligațiile vânzătorului în caz de retragere

Obligația de rambursare

Dacă retragerea este conformă cu art. 22 din HG nr. 45/2014, Vânzătorul trebuie să restituie **integral suma plătită de consumator**, inclusiv costurile de livrare (cu excepția alegerii unui serviciu de livrare mai scump decât cel standard), **în termen de maximum 14 zile** de la data la care a fost informat despre decizie.

Modalitatea rambursării

Restituirea se face prin **aceeași metodă de plată** utilizată de consumator, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă în mod expres altă metodă, **fără costuri suplimentare** pentru acesta.

Vânzătorul nu este responsabil pentru întârzieri cauzate de **date bancare greșite sau incomplete** furnizate de consumator.

Costuri suplimentare

Dacă consumatorul alege un mod de livrare **diferit de cel standard și mai costisitor**, Vânzătorul nu este obligat să ramburseze diferența. Rambursarea se va face doar **în limita tarifului standard de livrare** afișat pe site.

Dreptul de retenție

Vânzătorul are dreptul de a reține suma care trebuie returnată consumatorului până în momentul în care:

- consumatorul returnează efectiv produsul, sau
- demonstrează fără echivoc că a trimis produsul înapoi.

Se va lua în considerare **prima dintre cele două date**.

Nu acceptăm colete cu ramburs (plată la livrare) sau trimise cu taxă poștală inversă.

Obligațiile consumatorului în caz de retragere

Returnarea produsului

Dacă consumatorul se retrage din contract în conformitate cu art. 22 din OUG nr. 34/2014, are obligația de a returna produsul **fără întârziere nejustificată**, dar nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data transmiterii declarației de retragere.

Returnarea se consideră efectuată la timp dacă produsul este expediat înainte de expirarea termenului.

Costuri de returnare

Consumatorul suportă costul direct al returnării produsului. Produsele trebuie returnate la adresa Vânzătorului.

Dacă vânzarea a fost efectuată și într-un punct de lucru fizic, consumatorul poate returna produsul și **personal, în locația fizică**.

În cazul contractelor de servicii încheiate în afara spațiilor comerciale, dacă serviciul a început înainte de expirarea perioadei de retragere, iar consumatorul solicită rezilierea, acesta este obligat să plătească **proporțional valoarea serviciilor prestate** până la momentul notificării rezilierii.

Dacă suma totală convenită este excesivă, consumatorul poate solicita recalcularea pe baza **valorii de piață** a serviciului prestat până la data încetării contractului.

‼ **Coletele trimise cu ramburs nu vor fi acceptate.**

Răspunderea consumatorului pentru diminuarea valorii bunului

Consumatorul este responsabil pentru **diminuarea valorii produsului** rezultată din utilizarea acestuia **în alt mod decât este necesar pentru verificarea naturii, caracteristicilor și funcționării** sale.

Dacă legea prevede că dreptul de retragere nu poate fi exercitat sau doar condiționat, **nu este permisă nici utilizarea de testare**.

Cazuri în care dreptul de retragere nu se aplică (art. 16 OUG nr. 34/2014)

Vânzătorul informează consumatorul că **nu poate exercita dreptul de retragere în următoarele cazuri**:

1. După prestarea completă a serviciului, cu condiția ca executarea să fi început cu acordul expres al consumatorului și cu acceptarea faptului că își pierde dreptul de retragere;
2. Produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuații de pe piața financiară, independente de voința vânzătorului;
3. Produse realizate la comandă sau personalizate clar pentru consumator;
4. Produse perisabile sau cu termen de valabilitate scurt;

5. Produse sigilate care, din motive de sănătate sau igienă, nu pot fi returnate după desigilare;
6. Produse care, prin natura lor, devin inseparabil amestecate cu alte produse după livrare;
7. Băuturi alcoolice cu preț stabilit la încheierea contractului, dar livrate după 30 de zile și al căror preț depinde de fluctuațiile pieței;
8. Contracte de urgență pentru reparații sau întreținere solicitate explicit de consumator;
9. Înregistrări audio, video sau software sigilate, dacă au fost desigilate;
10. Ziare, reviste sau publicații periodice, cu excepția abonamentelor;
11. Contracte încheiate la licitații publice;
12. Servicii de cazare (cu excepția celor pentru locuință), transport, închiriere auto, catering sau activități recreative cu dată fixă de executare;
13. Conținut digital livrat pe suport nematerial, dacă execuția a început cu acordul expres și prealabil al consumatorului și acesta a acceptat că își pierde dreptul de retragere.

Informații privind garanția legală de conformitate aplicabilă contractelor cu consumatorii

Acest capitol este întocmit în conformitate cu prevederile art. 11 alin. (5) din HG nr. 45/2014 și cu modelul din **Anexa nr. 3** a aceleiași hotărâri.

Informațiile se aplică **exclusiv consumatorilor**, astfel cum sunt definiți de legislația în vigoare. Reglementările privind persoanele care **nu au calitate de consumator** se regăsesc într-un capitol separat.

Cerințele privind conformitatea livrării – Produse fizice și produse cu elemente digitale

Conform **HG nr. 373/2021**, produsul și livrarea acestuia trebuie să fie conforme **la momentul livrării**, respectând următoarele cerințe:

Produsul trebuie să:

- corespundă **descrierii contractuale**, inclusiv cantitatea, calitatea, tipul, funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici convenite;
- fie potrivit **scopului specific** adus la cunoștința Vânzătorului înainte de încheierea contractului și acceptat de acesta;
- includă toate **accesoriile, instrucțiunile de utilizare și asistența tehnică**, menționate în contract;
- beneficieze de **actualizările contractuale** (inclusiv cele de securitate).

Pe lângă cele convenite, produsul trebuie să:

- fie adecvat scopurilor pentru care se utilizează în mod normal produsele de același tip (chiar și în lipsa standardelor legale);
- corespundă așteptărilor rezonabile ale consumatorului privind **calitatea, performanța, siguranța, compatibilitatea și accesibilitatea**, ținând cont de declarațiile publice ale Vânzătorului sau ale altor actori din lanțul de distribuție (ex. etichete, reclame);
- includă instrucțiuni și accesorii rezonabil așteptate de consumator;
- corespundă **mostrelor sau prototipurilor** prezentate anterior încheierii contractului.

Vânzătorul este **exonerat** dacă dovedește că:

- nu a cunoscut și nu putea cunoaște declarația publică;
- declarația a fost corectată anterior încheierii contractului;
- declarația publică nu a influențat decizia consumatorului.

Neconformitate la livrare

Vânzătorul este responsabil pentru **orice neconformitate** care decurge din instalarea defectuoasă, dacă:

1. instalarea este parte din contract și a fost efectuată de Vânzător sau sub responsabilitatea sa; sau
2. instalarea trebuia efectuată de consumator, dar instrucțiunile oferite de Vânzător sau de furnizorul de conținut digital au fost incomplete sau greșite.

În cazul produselor care conțin elemente digitale:

- dacă s-a convenit furnizarea **continuă** a conținutului digital pe o perioadă mai mică de 2 ani, Vânzătorul răspunde pentru defectele apărute sau devenite vizibile **în această perioadă de la livrare**.

Actualizări pentru produsele cu elemente digitale

Pentru produsele care conțin conținut sau servicii digitale, Vânzătorul trebuie să:

- notifice consumatorul despre orice **actualizare necesară**, inclusiv cele de securitate, pentru menținerea conformității;
- furnizeze efectiv actualizările:

1. a) pentru furnizare **unică**, în funcție de natura produsului și de așteptările rezonabile ale consumatorului;
   b) pentru furnizare **continuă** (pe max. 2 ani), pe toată durata convenită sau pe o perioadă de 2 ani de la livrare.

Dacă consumatorul **nu instalează** actualizările într-un termen rezonabil, Vânzătorul este exonerat de răspundere **doar dacă**:

1. a informat consumatorul în mod clar despre actualizări și consecințele neinstalării;
2. eșecul instalării nu este cauzat de deficiențele instrucțiunilor de instalare.

Excepții privind recunoașterea neconformității

Nu se poate considera că există o livrare neconformă dacă, la momentul încheierii contractului:

- consumatorul a fost informat clar că anumite caracteristici ale produsului **deviate de la cele standard**, și
- a acceptat explicit această derogare.

Condițiile executării conforme în cazul vânzării de conținut digital

Vânzătorul furnizează consumatorului conținutul digital, iar în absența unei clauze contrare, livrarea trebuie să aibă loc **fără întârzieri nejustificate**, în forma **cea mai recentă disponibilă** la momentul încheierii contractului.

Se consideră că serviciul este furnizat în mod conform atunci când:

- consumatorul a primit conținutul digital, sau
- a primit un mijloc tehnic adecvat (ex. link de descărcare, cod de activare) pentru accesarea acestuia, pe dispozitivul ales de consumator.

Vânzătorul este obligat să:

- informeze consumatorul despre **actualizările (inclusiv de securitate)** necesare pentru menținerea conformității;
- asigure furnizarea efectivă a acestor actualizări.

Dacă furnizarea conținutului digital este **continuă pe o perioadă determinată**, conformitatea trebuie garantată **pe toată durata contractuală**.

Instalarea actualizărilor

Dacă consumatorul nu instalează actualizările în termen rezonabil, Vânzătorul **nu răspunde** pentru neconformitatea rezultată exclusiv din lipsa acestor actualizări, cu condiția ca:

- consumatorul să fi fost **informat în mod clar și complet** despre disponibilitatea actualizărilor și consecințele neaplicării lor;

- eșecul instalării să **nu fie cauzat de deficiențele instrucțiunilor** de instalare furnizate de Vânzător.

Derogări acceptate expres

Nu se consideră livrare neconformă dacă:

- consumatorul a fost informat **în mod explicit** că o caracteristică a conținutului digital **diferă de cerințele standard**,
- și a **acceptat expres această derogare** la momentul încheierii contractului.

Neconformitatea rezultată din integrarea necorespunzătoare

Vânzătorul este răspunzător dacă defectul este cauzat de o **integrare defectuoasă** a conținutului digital în mediul digital al consumatorului, cu condiția ca:

- integrarea să fi fost realizată de Vânzător sau sub responsabilitatea sa; sau
- consumatorul să fi efectuat integrarea, dar conform **instrucțiunilor incomplete sau incorecte** furnizate de Vânzător.

Durata răspunderii pentru neconformitate

În cazul furnizării **continue**, Vânzătorul răspunde pentru neconformitățile apărute **pe durata contractuală**.

În cazul furnizării **unice**, orice defect identificat **în termen de 1 an** de la livrare este prezumat a fi existat la momentul livrării – cu excepția cazului în care Vânzătorul demonstrează contrariul, în special că:

- **mediul digital al consumatorului este incompatibil**, iar consumatorul a fost informat în mod clar despre acest lucru înainte de încheierea contractului.

Obligația de cooperare a consumatorului

Consumatorul trebuie să coopereze cu Vânzătorul pentru a stabili dacă defectul este cauzat de mediul digital propriu. Aceasta se face prin mijloace tehnice **minim intruzive** puse la dispoziție de Vânzător.

Dacă consumatorul nu cooperează, **după ce a fost informat clar în prealabil** despre obligația sa, îi revine sarcina probei că:

- defectul descoperit în decurs de 1 an era prezent la livrare; sau
- neconformitatea apărută în cursul contractului indică o prestație neconformă.

Garanția legală de conformitate

Consumatorul poate face uz de garanția legală de conformitate în cazul în care produsul sau serviciul **nu corespunde contractului**, în conformitate cu dispozițiile **Codului civil maghiar** și **HG nr. 373/2021** privind vânzarea de bunuri și conținut digital.

Drepturile consumatorului în baza garanției legale de conformitate

În cazul unei neconformități, consumatorul are dreptul să formuleze pretenții în temeiul **garanției legale de conformitate**, astfel cum este reglementată de legislația română și europeană.

Ce drepturi aveți?

Consumatorul poate solicita, **la alegere**:

- **repararea** produsului, sau
- **înlocuirea** acestuia,

cu excepția cazului în care remediul ales este **imposibil** sau ar implica **costuri disproporționate** pentru vânzător.

Dacă repararea sau înlocuirea nu este posibilă ori nu a fost solicitată, consumatorul poate:

- solicita o **reducere proporțională a prețului**, sau
- **rezilia contractul**, în ultimă instanță.

Consumatorul poate trece de la un drept la altul, însă va suporta costurile suplimentare ale acestei schimbări, **cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată** sau a fost provocată de comportamentul vânzătorului.

Prezumția neconformității și produsele second-hand

În cazul contractelor cu consumatori, orice defect apărut **în termen de 1 an** de la livrare este **prezumtiv existent la momentul livrării**, cu excepția cazurilor în care această prezumție este incompatibilă cu natura produsului sau defectului.

Pentru produsele **second-hand**, se aplică reguli diferite:

- neconformitatea este recunoscută doar în cazul defectelor **care nu rezultă din uzura normală**;
- cumpărătorul trebuie să ia în considerare **gradul de uzură**;
- dacă defectul era cunoscut la momentul cumpărării, vânzătorul **nu răspunde pentru acesta**.

Refuzul aducerii la conformitate

Vânzătorul poate refuza remedierea (reparare/înlocuire) dacă:

- aceasta este **imposibilă**; sau
- ar presupune **costuri disproporționate**, ținând cont de valoarea produsului fără defect și de gravitatea neconformității.

Alte drepturi ale consumatorului

Chiar dacă repararea sau înlocuirea este posibilă, consumatorul are dreptul la reducerea prețului sau la rezilierea contractului dacă:

- vânzătorul nu a remediat neconformitatea într-un termen rezonabil;
- remedierea a fost încercată, dar **defectul a reapărut**;
- defectul este suficient de **grav** pentru a justifica rezilierea imediată;
- vânzătorul nu își asumă responsabilitatea sau este clar că **nu va aduce produsul la conformitate fără întârzieri semnificative** ori prejudicii pentru consumator.

Dacă rezilierea este solicitată, vânzătorul este obligat să **dovedească** că neconformitatea este **minoră**, în caz contrar contractul poate fi desființat.

Consumatorul are dreptul să **rețină parțial sau total plata** (suma restantă) până când vânzătorul nu își îndeplinește obligațiile.

Obligațiile generale ale vânzătorului în caz de remediere

- Vânzătorul trebuie să asigure **colectarea produsului defect** pe cheltuiala sa;
- Dacă produsul a fost deja **instalat înainte de apariția defectului**, remedierea trebuie să includă și:
  - **demontarea produsului defect**, și
  - **instalarea noului produs** (sau acoperirea acestor costuri).

Garanția legală de conformitate – Drepturi ale consumatorului

Când și cum puteți exercita drepturile dumneavoastră?

În cazul unei livrări neconforme, consumatorul poate alege între:

- **repararea** produsului sau
- **înlocuirea** acestuia,

cu excepția cazului în care opțiunea aleasă este imposibilă sau presupune costuri disproporționate pentru vânzător. Dacă nu solicită sau nu poate solicita aceste remedii, consumatorul are dreptul la:

- **o reducere proporțională a prețului**, sau
- **rezilierea contractului**.

Consumatorul poate trece de la un remediu la altul, dar suportă costurile aferente **dacă schimbarea nu este justificată** sau nu este cauzată de vânzător.

Termenele de exercitare

Consumatorul trebuie să **notifice vânzătorul fără întârziere** după descoperirea defectului. Orice notificare efectuată **în termen de 2 luni** de la descoperirea defectului este considerată efectuată în timp util.

Drepturile se prescriu în termen de **2 ani de la livrarea produsului**.

Termenul de prescripție se suspendă pe durata în care produsul nu poate fi utilizat din cauza reparației.

Pentru părțile înlocuite sau reparate, termenul de garanție **începe din nou**.

Pentru produse second-hand, termenul poate fi **negociat**, dar nu poate fi **mai mic de un an**.

Cui i se adresează cererea?

Consumatorul trebuie să se adreseze direct **Vânzătorului**.

Dovada conformității

În termen de 1 an de la livrare, consumatorul trebuie doar să notifice defectul. După expirarea acestui termen, **el are sarcina probei** că neconformitatea exista deja la livrare.

Garanția de produs (răspunderea producătorului)

Când puteți exercita drepturile?

În cazul unui **produs cu defecte materiale (bun mobil corporal)**, consumatorul poate opta pentru:

- **garanția legală de conformitate** împotriva vânzătorului, sau
- **garanția de produs** împotriva producătorului.

Ce drepturi aveți în acest caz?

Consumatorul poate cere:

- **repararea** produsului, sau
- **înlocuirea** acestuia.

Ce înseamnă că produsul este defect?

Un produs este considerat defect dacă:

- nu respectă **standardele de calitate în vigoare** la data punerii pe piață;
- nu are **caracteristicile descrise de producător**.

Termenul pentru exercitarea drepturilor

Drepturile pot fi exercitate în termen de **2 ani de la data punerii pe piață** de către producător.

După expirarea acestui termen, dreptul se **stinge**.

Cui se adresează cererea?

Cererea se adresează **producătorului** sau **importatorului** (în continuare: „producător”).

Cine trebuie să dovedească?

Consumatorul trebuie să dovedească faptul că **defectul exista la momentul punerii pe piață** a produsului de către producător.

Exonerarea producătorului

Producătorul este exonerat dacă poate dovedi că:

- produsul nu a fost fabricat sau pus în circulație în cadrul activității sale comerciale;
- la momentul punerii pe piață, **defectul era imposibil de detectat** conform stadiului științei și tehnicii;
- defectul provine din **respectarea unor reglementări legale** sau standarde obligatorii.

Este suficientă dovada uneia dintre aceste situații pentru a fi exonerat.

Raportul dintre garanțiile legale

Consumatorul **nu poate formula simultan** o cerere de garanție de conformitate împotriva vânzătorului și o cerere de garanție de produs împotriva producătorului **pentru aceeași defecțiune**.

Dacă obține repararea sau înlocuirea de la producător, **ulterior nu mai poate solicita aceleași remedii de la vânzător** pentru acel defect.

Garanția legală obligatorie

Când beneficiați de garanție?

Conform **HG nr. 151/2003** privind garanția obligatorie pentru produse de folosință îndelungată și **Ordinului nr. 10/2024 privind clasificarea acestora**, vânzătorul este obligat să ofere garanție pentru **produse noi durabile** (ex: aparatură electronică, unelte, mașini), inclusiv accesoriile și componentele acestora.

Actul de garanție

Drepturile derivând din garanție pot fi exercitate pe baza unui **certificat de garanție**, care:

- nu poate fi condiționat de returnarea ambalajului desigilat,
- poate fi înlocuit cu factura fiscală sau bonul de casă în cazul în care nu a fost emis.

???? Certificatul de garanție trebuie transmis **pe un suport durabil** (ex. e-mail, PDF) **cel târziu la livrarea produsului**.

Ce trebuie să conțină certificatul de garanție:

- mențiunea clară că **garanția legală de conformitate** este gratuită și distinctă de garanția comercială;
- numele și adresa vânzătorului;
- procedura de solicitare a garanției;
- identificarea produsului;
- condițiile de garanție și
- prețul de achiziție al produsului.

Drepturi în baza garanției obligatorii

Consumatorul poate solicita:

- **repararea** produsului;
- **înlocuirea** acestuia;

- **reducerea prețului** (dacă repararea/înlocuirea nu este posibilă);
- **rezilierea contractului**, în ultimă instanță.

Cererea de garanție poate fi depusă:

- la sediul, punctul de lucru sau sucursala vânzătorului;
- sau la un **service autorizat** menționat în certificatul de garanție.

Durata garanției legale
Conform HG nr. 151/2003:

1. Pentru produse între **133 RON și 3.333 RON** (echivalent în HUF) → garanție de **2 ani**;
2. Pentru produse peste **3.333 RON** (echivalent în HUF) → garanție de **3 ani**.

Termenul începe de la:

- data livrării, sau
- dacă instalarea este realizată de vânzător/reprezentant, data instalării.

Dacă instalarea are loc **după mai mult de 6 luni** de la livrare, termenul curge de la **data livrării**.

În caz de reparație, perioada de garanție se **prelungește** cu durata în care produsul nu a putut fi utilizat din cauza defecțiunii.

Reguli privind gestionarea cererilor de garanție

- Vânzătorul trebuie să efectueze reparația **în maxim 15 zile calendaristice** de la recepție.
- Dacă termenul de reparație este depășit, vânzătorul trebuie să **informeze consumatorul** despre durata estimată.

Dacă produsul este **ireparabil** la prima intervenție, și consumatorul nu dorește altceva, vânzătorul trebuie să:

- înlocuiască produsul în **8 zile lucrătoare**, sau
- ramburseze contravaloarea acestuia în baza certificatului de garanție sau a bonului/facturii.

Acceptarea notificărilor electronice

Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor (TCG), Cumpărătorul consimte ca toate informațiile privind garanția să îi fie furnizate și **în format electronic** sau prin alt mijloc ce permite confirmarea primirii.

Reguli suplimentare privind garanția obligatorie

Dacă reparația nu poate fi realizată în 30 de zile:

- Dacă **Cumpărătorul este de acord**, reparația se poate efectua într-un termen **extins**;
- Dacă **nu este de acord sau nu răspunde**, Vânzătorul este obligat să **înlocuiască produsul în termen de 8 zile** de la expirarea celor 30 de zile;
- Dacă **înlocuirea nu este posibilă**, Vânzătorul trebuie să **restituie prețul plătit** în termen de 8 zile de la expirarea termenului inițial de 30 de zile, pe baza facturii sau bonului fiscal.

Produsul se defectează pentru a 4-a oară

Dacă produsul se defectează **pentru a patra oară** în perioada de garanție, și consumatorul nu declară altceva, Vânzătorul este obligat:

- să îl **înlocuiască în termen de 8 zile**, sau
- dacă nu este posibil, să **restituie prețul** indicat pe documentul justificativ.

Produse mari și fixate

Pentru produse aflate sub garanție, care sunt:

- **fixate permanent**,
- **cântăresc peste 10 kg** sau
- **nu pot fi transportate cu mijloace de transport în comun** (cu excepția vehiculelor),

reparația trebuie efectuată **la locul utilizării**. Dacă acest lucru nu este posibil:

- Vânzătorul (sau service-ul) este responsabil de **demontare, transport și reinstalare**.

Excluderi din garanție

Regulile privind gestionarea garanției **nu se aplică** următoarelor categorii:

- biciclete electrice, trotinete electrice, ATV-uri, motociclete, mopede,
- autoturisme, rulote, autorulote, remorci, bărci cu motor.

Totuși, Vânzătorul trebuie să depună eforturi rezonabile pentru a repara produsul în termen de **15 zile**. Dacă termenul este depășit, consumatorul trebuie **informat cu privire la durata estimată**.

Relația garanției cu celelalte drepturi

Garanția se **cumulează** cu celelalte drepturi ale consumatorului (garanția legală de conformitate și garanția de produs).
Diferența principală constă în faptul că **în cazul garanției, sarcina probei este mai favorabilă consumatorului**.

În perioada de garanție obligatorie, garanția voluntară oferită de Vânzător **nu poate impune condiții mai restrictive** decât cele prevăzute de lege.

După expirarea garanției legale, condițiile garanției voluntare sunt **liber stabilite**, dar nu pot afecta drepturile legale (inclusiv cele din garanția de conformitate).

Dreptul de schimb în termen de 3 zile lucrătoare

În cazul vânzărilor prin magazinul online, se aplică regula privind solicitarea schimbului **în termen de 3 zile lucrătoare**.
Dacă produsul este reclamat în acest termen, se consideră că **defectul exista la momentul livrării**, iar Vânzătorul trebuie **să înlocuiască produsul fără întârziere**.

Exonerarea Vânzătorului de răspundere

Vânzătorul este exonerat de obligațiile de garanție **doar dacă dovedește** că defectul a apărut **după momentul livrării**.

Compatibilitatea între diversele tipuri de garanții

Consumatorul poate formula, **pentru același defect**, cereri:

- de **garanție legală de conformitate** (împotriva Vânzătorului),
- de **garanție de produs** (împotriva Producătorului), și
- de **garanție comercială** (dacă a fost acordată voluntar).

Dacă a fost deja obținută o soluție favorabilă (ex. înlocuire), același defect **nu mai poate fi invocat** în baza altui drept.

Informații privind garanția legală de conformitate și răspunderea pentru defecte – în cazul clienților care nu au calitate de consumator

Reguli generale aplicabile garanției legale pentru profesioniști și persoane juridice

Cumpărătorii care **nu au calitate de consumator** (ex. societăți comerciale, profesioniști) pot exercita, în baza Codului Civil, următoarele drepturi în caz de livrare neconformă:

- pot solicita **repararea** produsului sau **înlocuirea** acestuia – cu excepția cazului în care remediul solicitat este imposibil sau implică **costuri disproporționate** pentru Vânzător;
- dacă aceste remedii nu pot fi aplicate, pot solicita:
  - **o reducere proporțională a prețului**;
  - **repararea pe cheltuiala Vânzătorului** de către terți;
  - **rezilierea contractului**, în ultimă instanță.

Cumpărătorul poate trece de la un remediu la altul, dar suportă costurile de tranziție, cu excepția cazului în care trecerea este justificată sau cauzată de Vânzător.

Reguli pentru produse second-hand

În cazul produselor utilizate, garanția este limitată la defectele **care nu rezultă din uzura normală**. Nu se poate pretinde că un produs folosit are **aceeași calitate ca unul nou**.

Cumpărătorul poate formula o cerere **doar pentru defectele care:

- nu erau vizibile la momentul cumpărării și
- nu sunt legate direct de gradul de uzură al produsului.**

Dacă Vânzătorul a informat Cumpărătorul despre un defect, **nu mai poate fi tras la răspundere** pentru acel defect cunoscut.

Termen de exercitare

Pentru clienții care **nu sunt consumatori**, perioada de exercitare a dreptului la garanție este de **1 an** de la **data livrării** produsului.

Garanția de produs și garanția comercială

Garanția de produs (răspunderea producătorului) și **garanția legală obligatorie** se aplică **doar consumatorilor**, în sensul legii.

Dacă Vânzătorul oferă **garanție voluntară** și aceasta este disponibilă pentru clienți non-consumatori, aceasta va fi menționată expres la achiziționarea produsului.

Dacă **producătorul** acordă o **garanție extinsă** care se aplică și clienților profesionali, **cererea trebuie adresată direct producătorului**, în condițiile menționate în certificatul de garanție.