

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE (TCG)

www.asalite.com - valabil de la data: 2025-08-27

Preambul

Bine ați venit pe site-ul nostru! Vă mulțumim că ne onorați cu încrederea dumneavoastră atunci când efectuați o achiziție! Prezentul magazin online (webshop) a fost realizat cu ajutorul generatorului de Termeni și Condiții Fogyasztó Barát (Prietenul Consumatorului). Prezentul magazin online (webshop) a fost realizat cu ajutorul generatorului de Termeni și Condiții [Fogyasztó Barát](#) (Prietenul Consumatorului).

Dacă aveți întrebări legate de acești Termeni și Condiții Generale, de utilizarea site-ului, de produsele oferite sau de procesul de achiziție, ori dacă doriți să discutați cerințe specifice cu noi, vă rugăm să contactați echipa noastră la datele de contact indicate mai jos.

Imprint – Datele prestatorului de servicii (Vânzător, Companie)

Nume: Asalite Lighting Kft.
Sediu social: 4033 Debrecen Vak Bottyán strada 22/a
Adresă corespondență: 4033 Debrecen Vak Bottyán strada 22/a
Autoritatea de înregistrare: Tribunalul din Debrecen, Registrul Comerțului
Număr de înregistrare: 09-09-033906
Cod fiscal: 27809242-2-09
Reprezentant: Péter Monoki
Telefon: +36 70 43 33 200
E-mail: petermonoki@asalite.com
Website: <http://www.asalite.com/ro>
HUF-IBAN: HU79 1040 3428 5052 7174 4866 1008
EURO-IBAN: HU84 1040 3428 5052 7174 4866 1015

Datele furnizorului de servicii de găzduirii

Nume: UNAS Online Kft.
Sediu: 9400 Sopron, Kőszegi strada 14.
Contact: unas@unas.hu
Website: unas.hu

Definiții

Bun: bun mobil inclus în oferta Site-ului, destinat vânzării prin intermediul acestuia, incluzând bunurile care conțin elemente digitale.

Bun care conține elemente digitale: bun mobil care include sau este conectat la un conținut digital ori un serviciu digital, în așa fel încât, în absența acestuia, bunul nu și-ar putea îndeplini funcțiile.

Conținut digital: date produse și furnizate în formă digitală.

Părți: Vânzătorul și Cumpărătorul împreună.

Consumator: persoană fizică ce acționează în afara activității sale profesionale, comerciale sau de afaceri.



Contract cu consumatorul: contract încheiat între Vânzător și o persoană care are calitatea de consumator, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Funcționalitate: capacitatea bunului care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a îndeplini funcțiile pentru care a fost conceput, conform scopului său.

Producător: persoana fizică sau juridică care fabrică bunul; în cazul unui bun importat, importatorul care introduce bunul pe teritoriul Uniunii Europene, precum și orice persoană care, prin aplicarea numelui său, a mărcii sale comerciale sau a oricărui alt semn distinctiv pe bun, se prezintă ca producător.

Interoperabilitate: capacitatea bunului care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a funcționa împreună cu un alt hardware sau software diferit de cel cu care astfel de bunuri, conținuturi sau servicii sunt, în mod obișnuit, utilizate.

Compatibilitate: capacitatea bunului care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a funcționa împreună cu un hardware sau software fără a necesita adaptări suplimentare, în aceleași condiții în care sunt, în mod normal, utilizate produse, conținuturi sau servicii de același tip.

Site web: această pagină de internet, care servește la încheierea contractului dintre părți.

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

Suport durabil de date: orice mijloc care permite consumatorului sau profesionistului să stocheze informații adresate personal, într-un mod care să permită accesul ulterior, pentru o perioadă adecvată scopului, și care să asigure redarea neschimbată a datelor stocate.

Mijloc de comunicare la distanță: orice mijloc care permite părților să facă declarații contractuale fără a fi prezente fizic în același loc, în scopul încheierii contractului. Astfel de mijloace includ, în special: formularele tipizate adresate sau neadresate, scrisorile standard, anunțurile publicate în presă împreună cu un formular de comandă, cataloagele, telefonul, telefaxul și dispozitivele electronice ce permit accesul la internet.

Contract încheiat la distanță: contract cu consumatorul încheiat în cadrul unui sistem organizat de vânzare la distanță a bunurilor sau serviciilor, fără prezența fizică simultană a părților, prin utilizarea exclusivă a mijloacelor de comunicare la distanță pe durata întregului proces contractual.

Întreprindere: persoana fizică sau juridică ce acționează în scopuri care țin de activitatea sa comercială, profesională sau de afaceri.

Cumpărător / Dumneavoastră: persoana care, prin intermediul Site-ului, formulează o ofertă de cumpărare și încheie un contract de vânzare-cumpărare.

Vânzător: persoana care, prin intermediul Site-ului, formulează o invitație la ofertă și încheie contractul de vânzare-cumpărare.

Garanție: în sensul contractelor încheiate între consumator și întreprindere (denumite în continuare „contracte cu consumatorul”), conform Codului Civil, se înțelege:

1. garanția convențională asumată de întreprindere pentru buna executare a contractului, oferită voluntar, suplimentar față de obligațiile legale sau în lipsa acestora;
2. garanția legală obligatorie prevăzută de dispozițiile legale în vigoare.

Preț de vânzare: contraprestația datorată pentru bunul achiziționat, precum și pentru furnizarea conținutului digital aferent.

Legislația aplicabilă

Contractul este guvernat de legislația maghiară în vigoare, în special de următoarele acte normative:

- Legea nr. CLV din 1997 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale;



- Legea nr. V din 2013 – Codul civil;
- Hotărârea Guvernului nr. 151/2003 (din 22 septembrie) privind garanția obligatorie aplicabilă bunurilor de folosință îndelungată;
- Ordinul Ministerului Justiției nr. 10/2024 (din 28 iunie) privind stabilirea categoriilor de bunuri de folosință îndelungată supuse garanției obligatorii;
- Hotărârea Guvernului nr. 45/2014 (din 26 februarie) privind detaliile contractelor încheiate între consumatori și întreprinderi;
- Ordinul NGM nr. 19/2014 (din 29 aprilie) privind regulile procedurale aplicabile soluționării cererilor de garanție și conformitate pentru bunurile vândute în cadrul contractelor dintre consumatori și întreprinderi;
- Legea nr. LXXVI din 1999 privind drepturile de autor;
- Legea nr. CXII din 2011 privind dreptul la autodeterminare informațională și libertatea informației;
- Regulamentul (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului (din 28 februarie 2018) privind combaterea geo-blocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia, reședința sau sediul cumpărătorului în cadrul pieței interne, precum și modificarea Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) nr. 2017/2394, și a Directivei 2009/22/CE;
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (din 27 aprilie 2016) privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (Regulamentul general privind protecția datelor – GDPR);
- Hotărârea Guvernului nr. 373/2021 (din 30 iunie) privind normele detaliate pentru contractele de vânzare a bunurilor, furnizarea de conținut digital și prestarea serviciilor digitale între consumatori și întreprinderi.

Domeniul de aplicare al Termenilor și Condițiilor Generale

Conținutul contractului încheiat între părți – pe lângă dispozițiile legale obligatorii – este reglementat de prezentul document denumit Termeni și Condiții Generale (denumit în continuare „TCG”). Acesta stabilește drepturile și obligațiile dumneavoastră și ale noastre, condițiile de încheiere a contractului, termenele de executare, condițiile de livrare și plată, regulile privind răspunderea, precum și condițiile de exercitare a dreptului de retragere.

Informațiile tehnice necesare utilizării Site-ului, care nu sunt incluse în prezentul TCG, sunt disponibile în alte secțiuni publicate pe Site.

Limba și forma contractului

Limba contractelor care intră sub incidența prezentului TCG este maghiara.

Contractele reglementate de prezentul TCG nu se consideră contracte în formă scrisă, iar Vanzătorul nu le arhivează.

Prețuri

Prețurile sunt exprimate în lei (RON). Vanzătorul își rezervă dreptul de a modifica prețurile din motive comerciale. Modificarea prețurilor nu se aplică contractelor deja încheiate. În cazul în care Vanzătorul afișează un preț eronat, iar pentru acel produs s-a primit o comandă, dar contractul nu a fost încă încheiat între părți, Vanzătorul va proceda conform secțiunii din TCG intitulată „Procedura în cazul unui preț eronat”.

Procedura în cazul unui preț eronat

Se consideră preț evident eronat:

- prețul de 0 lei,
- prețul redus afișat incorect față de procentul real al reducerii indicat alături de prețul inițial corect (de exemplu: pentru un produs de 1000 lei, la o reducere de 20%, în loc de prețul corect de 800 lei, produsul este oferit eronat la 500 lei, din cauza unui calcul incorect).



De asemenea, se consideră preț evident eronat orice alt preț a cărui incorectitudine putea fi recunoscută de consumator cu diligența și atenția rezonabilă care se așteaptă în circumstanțele date, în conformitate cu comportamentul consumatorului prevăzut la art. 4 alin. (1) din Legea nr. XLVII din 2008 privind interzicerea practicilor comerciale neloiale. În cazul afișării unui astfel de preț eronat, Vânzătorul va oferi posibilitatea achiziționării produsului la prețul real.

După ce este informat, Cumpărătorul poate decide dacă dorește să comande produsul la prețul real sau să renunțe la achiziție. În cel din urmă caz, nu se consideră încheiat un contract între părți.

Gestionarea reclamațiilor și căile de soluționare a disputelor

Consumatorul poate transmite o plângere privind produsele – inclusiv reclamațiile referitoare la garanția de conformitate, garanția produsului sau garanția voluntară –, precum și orice obiecție legată de comportamentul, activitatea sau omisiunea Vânzătorului ori a persoanelor care acționează în numele sau în interesul acestuia în legătură cu comercializarea produselor către consumatori. Plângerea poate fi înaintată prin următoarele mijloace:

- În scris, prin intermediul site-ului web: <http://www.asalite.com/en>
- Prin e-mail: petermonoki@asalite.com
- Prin poștă: 4033 Debrecen Vak Bottyán strada 22/a
- Verbal, prin telefon: 06 70 43 33 200

Reclamațiile privind garanția de conformitate, garanția produsului sau garanția voluntară sunt soluționate de Vânzător nu conform regulilor generale din Legea privind protecția consumatorilor (Fgytv.), ci în conformitate cu reglementările legale speciale aplicabile. Consumatorul poate depune o plângere conform Fgytv., privind comportamentul, activitatea sau omisiunile întreprinderii ori ale persoanelor care acționează în numele acesteia, în legătură cu vânzarea sau distribuția produselor către consumatori – cu excepția cererilor privind garanția de conformitate, garanția produsului sau garanția voluntară – verbal sau în scris. Reclamația verbală este examinată imediat de către Vânzător, care va lua măsurile necesare pentru remediere. Dacă consumatorul nu este de acord cu modul de soluționare a reclamației, sau dacă examinarea imediată nu este posibilă, Vânzătorul va redacta un proces-verbal privind plângerea și poziția sa, și va furniza o copie consumatorului: în cazul unei reclamații verbale depuse personal – imediat, pe loc; în cazul unei reclamații verbale transmise prin telefon sau alte mijloace de comunicare electronică – în termen de cel mult 30 de zile, împreună cu răspunsul scris conform cerințelor legale.

Procesul-verbal al reclamației trebuie să conțină următoarele informații:

- a. Numele și adresa (sau adresa de e-mail) consumatorului;
- b. Locul, data și modul de depunere a plângerii;
- c. Descrierea detaliată a plângerii, lista documentelor și dovezilor prezentate de consumator;
- d. Declarația întreprinderii privind poziția sa față de plângere, dacă aceasta poate fi soluționată imediat;
- e. Semnătura persoanei care a întocmit procesul-verbal și – cu excepția cazurilor de reclamație verbală transmisă prin mijloace electronice – semnătura consumatorului;
- f. Locul și data întocmirii procesului-verbal;
- g. Numărul unic de identificare al reclamației depuse prin telefon sau prin alte mijloace electronice;
- h. Mențiunea că, în cazul în care consumatorul nu furnizează datele prevăzute la literele a) și c), sau refuză semnarea procesului-verbal, Vânzătorul nu este obligat să aplice regulile privind răspunsul la reclamațiile scrise.

Dacă, în cadrul depunerii unei reclamații verbale, consumatorul nu furnizează datele prevăzute la literele a) și c) de mai sus sau refuză semnarea procesului-verbal, întreprinderea nu este obligată să aplice regulile privind răspunsul la reclamațiile scrise în procesul de soluționare a reclamației verbale.



Vânzătorul este obligat ca reclamațiile scrise – cu excepția cazurilor în care un act juridic direct aplicabil al Uniunii Europene prevede altfel – să le răspundă în mod motivat, în scris și într-un mod verificabil, **în termen de 30 de zile de la primirea acestora, și să ia măsuri pentru comunicarea răspunsului către consumator.**

Dacă Vânzătorul respinge reclamația, acesta este obligat să justifice în scris poziția sa și să informeze consumatorul, în funcție de natura reclamației, cu privire la autoritatea competentă sau la organismul de soluționare amiabilă (Comisia de conciliere) la care acesta se poate adresa.

Informațiile furnizate trebuie să includă: sediul autorității competente sau al comisiei de conciliere corespunzătoare locului de domiciliu, reședinței ori sediului consumatorului, numărul de telefon, adresa de internet și adresa poștală ale acesteia, precum și mențiunea dacă Vânzătorul a depus o declarație generală de supunere voluntară față de procedurile comisiilor de conciliere.

În cazul în care Vânzătorul pune la dispoziția consumatorilor o platformă sau un formular electronic pentru depunerea reclamațiilor scrise, acesta este obligat să confirme imediat primirea reclamației scrise la adresa de e-mail indicată de consumator.

Vânzătorul este obligat să păstreze timp de trei ani procesul-verbal întocmit privind reclamația verbală, reclamația scrisă, precum și o copie a răspunsului motivat transmis consumatorului, și să le prezinte la cererea autorităților de control.

În cazul în care disputa dintre Vânzător și consumator nu se soluționează pe cale amiabilă în urma negocierilor, consumatorul are la dispoziție următoarele căi de soluționare a litigiilor:

Procedura de protecție a consumatorilor

Depunerea unei plângeri este posibilă la autoritățile de protecție a consumatorilor. În cazul în care consumatorul constată o încălcare a drepturilor sale de consumator, acesta are dreptul să depună o plângere la autoritatea de protecție a consumatorilor competentă în funcție de domiciliul său. După analizarea plângerii, autoritatea decide dacă este necesară inițierea unei proceduri oficiale de protecție a consumatorilor. Sarcinile autorităților administrative de prim nivel în materie de protecție a consumatorilor sunt îndeplinite de oficiile guvernamentale din capitală și din județele corespunzătoare locului de reședință al consumatorului. Datele de contact ale acestor autorități pot fi consultate la următoarea adresă:

Direcția Generală pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Municipiului Budapesta Adresă: 1117 Budapest, Prielle Kornélia strada 4/b. E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu Telefon: +36 (1) 450-2598 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly Competență teritorială: Municipiului Budapesta	Direcția Generală pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Pest Adresă: 1072 Budapest, Nagy Diófa strada 10-12. E-mail: fogyved@pest.gov.hu Telefon: +36 1 459 4843 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly Competență teritorială: Comitatul Pest
Direcția Generală pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Baranya Adresă: 7630 Pécs, Hengermalom strada 2. Adresă poștală: 7630 Pécs, Hengermalom strada 2. E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu Telefon: +36 72 795 398 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/baranya/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Baranya	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Bács-Kiskun Adresă: 6000 Kecskemét, Szent István Bd. 19/A. Adresă poștală: 6001 Kecskemét, C.P. 189. E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu Telefon: +36 76 795 710 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bacs-kiskun/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-esfogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Bács-Kiskun



Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Békés Adresă: 5600 Békéscsaba, József Attila strada 2-4. Adresă poștală: 5600 Békéscsaba, József Attila strada 2-4. E-mail: fogyved@bekes.gov.hu Telefon: +36 66 546 150 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/bekes/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Békés	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Borsod-Abaúj- Zemplén Adresă: 3527 Miskolc, József Attila strada 20. E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu Telefon: +36 46 795 779 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/borsod-abaauj-zemplen/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesimeresugyi Competență teritorială: Comitatul Borsod-Abaúj-Zemplén
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Csongrád-Csanád Adresă: 6722 Szeged, Rákóczi piața 1. Adresă poștală: 6722 Szeged, Rákóczi piața 1. E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu Telefon: +36 62 680 532 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/csongrad-csanad/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesimeresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Csongrád-Csanád	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Fejér Adresă: 8000 Székesfehérvár, Honvéd strada 8. E-mail: fogyved@fejer.gov.hu Telefon: +36 22 501 751 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/fejer/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Fejér
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Győr-Moson-Sopron Adresă: 9022 Győr, Türr István strada 7. E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu Telefon: +36 96 795 950 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/gyor-moson-sopron/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesimeresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Győr-Moson-Sopron	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Hajdú-Bihar Adresă: 4025 Debrecen, Széchenyi strada 46. Adresă poștală: 4025 Debrecen, Széchenyi strada 46. E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu Telefon: +36 52 533 924 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/hajdu-bihar/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Hajdú-Bihar
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Heves Adresă: 3300 Eger, Kossuth L. strada 9. Adresă poștală: 3301 Eger, C.P. 216. E-mail: fogyved@heves.gov.hu Telefon: +36 515-469 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Heves	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Jász-Nagykun-Szolnok Adresă: 5000 Szolnok, Indóház strada 8. E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu Telefon: +36 56/795-165 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/jasz-nagykun-szolnok/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesimeresugyi Competență teritorială: Comitatul Jász-Nagykun-Szolnok



Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Komárom-Esztergom Adresă: 2800 Tatabánya, Bárdos László strada 2. E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu Telefon: +36 (34) 309-303 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/komarom-esztergom/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es Competență teritorială: Comitatul Komárom-Esztergom	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Adresă: 3100 Salgótarján, Karancs strada 54. E-mail: fogyved@nograd.gov.hu Telefon: +36 32 511 116 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/nograd/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-esfogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Nógrád
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Somogy Adresă: 7400 Kaposvár, Vásártéri strada 2. E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu Telefon: +36 82 510 868 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/somogy/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Somogy	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Szabolcs-Szatmár-Bereg Adresă: 4400 Nyíregyháza, Hatzel piața 10. Adresă poștală: 4401 Nyíregyháza, C.P. 77. E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu Telefon: +36 42 500 694 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/szabolcs-szatmar-bereg/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es Competență teritorială: Comitatul Szabolcs-Szatmár-Bereg
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Tolna Adresă: 7100 Szekszárd, Kiskorzó piața 3. E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu Telefon: +36 (74) 795-384 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/tolna/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Tolna	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Vas Adresă: 9700 Szombathely, Wesselényi strada. 7. Adresă poștală: 9702 Szombathely, C.P. 24. E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu Telefon: +36/70-705-1435 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/vas/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-meresugyi-es Competență teritorială: Comitatul Vas
Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Veszprém Adresă: 8200 Veszprém, Kistó strada 1. Adresă poștală: 8200 Veszprém, Kistó strada 1. E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu Telefon: +36 88 550 510 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/veszprem/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-esfogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Veszprém	Direcția pentru Protecția Consumatorilor – Oficiul Guvernamental al Comitatului Zala Adresă: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté strada 22. Adresă poștală: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté strada. 22. E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu Telefon: +36 92 510 530 Website: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/zala/megye/szervezet/kozlekedesi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi Competență teritorială: Comitatul Zala



Procedură judiciară

Clientul are dreptul să își exercite pretențiile rezultate dintr-un litigiu de consum în fața instanței de judecată, printr-o procedură civilă, în conformitate cu dispozițiile Legii nr. V din 2013 – Codul civil și ale Legii nr. CXXX din 2016 privind procedura civilă (Codul de procedură civilă).

Procedura în fața comisiei de conciliere

În cazul în care reclamația consumatorului este respinsă, acesta are dreptul să se adreseze Comisiei de Conciliere competente, în funcție de domiciliul, reședința sau sediul său, ori comisiei indicate de el în cererea sa. Condiția pentru inițierea procedurii de conciliere este ca consumatorul să fi încercat anterior să soluționeze litigiul direct cu întreprinderea implicată.

Comisia de conciliere – cu excepția cazului în care consumatorul solicită o audiere personală – organizează ședința în format online, utilizând mijloace electronice care asigură simultan transmisie audio și video (denumită în continuare „audiere online”). Întreprinderea are obligația de cooperare în cadrul procedurii comisiei de conciliere; în acest sens, este obligată să transmită răspunsul său scris către comisie, în termenul stabilit în solicitarea acesteia. Cu excepția aplicării Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor de consum și modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE, întreprinderea este obligată să asigure participarea unei persoane autorizate să încheie o înțelegere amiabilă în cadrul audierii. La audierea online, reprezentantul întreprinderii împuternicit să încheie o înțelegere trebuie să participe în mod activ online. Dacă consumatorul solicită o audiere personală, reprezentantul întreprinderii autorizat să încheie o înțelegere este obligat să participe cel puțin online la ședință.

Vânzătorul nu a emis o declarație generală de supunere față de nicio comisie de conciliere.

Pentru mai multe informații privind comisiile de conciliere, consultați:

🔗 <https://www.bekeltetes.hu>

Datele de contact ale comisiilor de conciliere competente teritorial:

Comisia de Conciliere a Municipiului Budapesta Sediul: Budapest Competență teritorială: Budapesta <u>Date de contact:</u> Adresă: 1016 Budapest, Krisztina bulevard 99. I. podea 111. Adresă poștală: 1253 Budapest, Pf.:10. Telefon: +36-1-488-2131 E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Website: https://bekeltet.bkik.hu/	Comisia de Conciliere a Comitatului Baranya Sediul: Pécs Competență teritorială: Comitatul Baranya, Comitatul Somogy, Comitatul Tolna <u>Date de contact:</u> Adresă: 7625 Pécs, Majorossy I. strada 36. Telefon: +36-72-507-154 E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Website: https://baranyabekeltetes.hu/
Comisia de Conciliere a Comitatului Borsod-Abaúj-Zemplén Sediul: Miskolc Competență teritorială: Comitatul Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád <u>Date de contact:</u> Adresă: 3525 Miskolc, Szentpáli strada. 1. Telefon: +36-46-501-091 E-mail: bekeltetes@bokik.hu Website: bekeltetes.borsodmegye.hu	Comisia de Conciliere a Comitatului Csongrád Csanád Sediul: Szeged Competență teritorială: Comitatul Békés, Bács-Kiskun, Csongrád-Csanád <u>Date de contact:</u> Adresă: 6721 Szeged, Párizsi strada. 18-12. Telefon: +36-62/549-392 E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu Website: bekeltetes.csongrad.hu



Comisia de Conciliere a Comitatului Fejér Sediul: Székesfehérvár Competență teritorială: Comitatul Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém <u>Date de contact:</u> Adresă: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefon: +36-22-510-310 E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Website: bekeltetesfejer.hu	Comisia de Conciliere a Comitatului Győr-Moson-Sopron Sediul: Győr Competență teritorială: Comitatul Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala <u>Date de contact:</u> Adresă: 9021 Győr, Szent István strada 10/a. Telefon: +36-96-520-217 E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu Website: bekeltetesgyor.hu
Comisia de Conciliere a Comitatului Hajdú-Bihar Sediul: Debrecen Competență teritorială: Comitatul Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar, Szabolcs-Szatmár <u>Date de contact:</u> Adresă: 4025 Debrecen, Vörösmarty strada 13-15. Telefon: +36-52-500-710 E-mail: bekelteto@hbkik.hu Website: hmbekeltetes.hu	Comisia de Conciliere a Comitatului Pest Sediul: Budapesta Competență teritorială: Comitatul Pest <u>Date de contact:</u> Adresă: 1055 Budapesta, Balassi Bálint strada 25. IV/2. Telefon: +36-1-792-7881 E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Website: panaszrendezes.hu

Procedura Comisiei de Soluționare Amiabilă a Litigiilor în cazul persoanelor care nu sunt considerate consumatori

În conformitate cu legea privind protecția consumatorilor, în ceea ce privește procedura în fața Comisiei de Soluționare Amiabilă a Litigiilor, este considerat consumator orice organizație civilă, persoană juridică bisericească, asociație de proprietari sau cooperativă de locuințe care acționează în scopuri din afara activității sale profesionale sau economice și care cumpără, comandă, primește, utilizează bunuri sau servicii, ori este destinatarul unei comunicări comerciale sau oferte referitoare la bunuri.

Comisia de Soluționare Amiabilă este îndreptățită să verifice și să examineze calitatea de consumator. Regulile procedurii sunt cele prevăzute în secțiunea referitoare la Comisia de Soluționare Amiabilă.

Evaluări Fogyasztó Barát (Prietenul Consumatorului)

Informăm Cumpărătorii că Vânzătorul utilizează pe site-ul său sistemul de evaluare Fogyasztó Barát. Sistemul de evaluare nu se referă la produsele individuale, ci la evaluarea Vânzătorului (magazinului online). În cadrul sistemului de evaluare sunt implementate următoarele măsuri tehnice pentru a asigura că doar cumpărătorii reali pot lăsa o evaluare:

1. Sistemul funcționează independent de magazinul online care îl utilizează, astfel încât, după finalizarea achiziției, se deschide widgetul de evaluare, iar evaluările sunt stocate de *Fogyasztó Barát* (JUTASA Kft.) în propriul sistem.
2. Opinia poate fi exprimată doar prin intermediul e-mailului trimis la adresa furnizată către *Fogyasztó Barát* după achiziție, ceea ce garantează că doar cumpărătorul real poate scrie o recenzie.

Magazinul online care utilizează sistemul de evaluare nu are posibilitatea tehnică de a șterge evaluările sau opiniile.

Prin urmare, sistemul conține doar evaluările și opiniile cumpărătorilor reali și nu face nicio diferență între opiniile pozitive și cele negative, afișându-le pe ambele în mod egal.

Nulitate parțială, cod de conduită



Dacă o dispoziție a Termenilor și Condițiilor Generale (TCG) este incompletă sau nevalidă din punct de vedere juridic, celelalte dispoziții ale contractului rămân valabile, iar partea nevalidă sau incorectă va fi înlocuită cu prevederile legale corespunzătoare. Vanzătorul nu deține un cod de conduită conform legii privind interzicerea practicilor comerciale neloiale împotriva consumatorilor.

Informații privind caracteristicile esențiale ale produselor

Pe site sunt oferite informații despre caracteristicile esențiale ale Produselor disponibile pentru cumpărare, în descrierea fiecărui Produs.

Corectarea erorilor de introducere a datelor – Răspunderea pentru acuratețea datelor furnizate

Pe parcursul procesului de comandă, înainte de finalizarea acesteia, aveți posibilitatea continuă de a modifica datele introduse (prin apăsarea butonului „înapoi” din browser, se deschide pagina anterioară, permițând astfel corectarea datelor chiar și după ce ați trecut la pagina următoare). Vă atragem atenția că este responsabilitatea dumneavoastră ca datele introduse să fie corecte, deoarece pe baza acestora se realizează facturarea și livrarea Produsului. De asemenea, vă semnalăm că o adresă de e-mail introdusă incorect sau o căsuță poștală plină poate duce la neprimirea confirmării și la imposibilitatea încheierii contractului. Dacă Cumpărătorul finalizează comanda și constată o eroare în datele furnizate, trebuie să solicite modificarea comenzii cât mai curând posibil. Modificarea unei comenzi eronate poate fi solicitată printr-un e-mail trimis de la adresa introdusă în timpul comenzii sau printr-un apel telefonic către Vanzător.

Utilizarea site-ului

Achiziționarea produselor nu este condiționată de înregistrare.

Selectarea Produsului

Prin accesarea categoriilor de produse de pe site, puteți selecta familia de produse dorită și, în cadrul acesteia, produsele individuale. Făcând clic pe un Produs, veți găsi fotografia acestuia, codul articolului, descrierea și prețul. În cazul achiziției, trebuie să plătiți prețul afișat pe site.

Adăugarea în coș

După selectarea Produsului, puteți adăuga unul sau mai multe Produse în coș făcând clic pe butonul „Adaugă în coș”, fără ca aceasta să implice vreo obligație de cumpărare sau plată, întrucât adăugarea în coș nu constituie o ofertă de cumpărare. Vă recomandăm să adăugați produsul în coș chiar și în cazul în care nu sunteți sigur că doriți să îl achiziționați, deoarece astfel puteți vedea dintr-un singur clic toate produsele selectate, vizualizându-le pe o singură pagină și comparându-le ușor. Conținutul coșului poate fi modificat liber până la finalizarea comenzii – până la apăsarea butonului „Finalizează comanda” –, produsele pot fi eliminate, pot fi adăugate altele noi, iar cantitățile pot fi ajustate după dorință. După ce adăugați Produsul selectat în Coș, apare o fereastră cu mesajul „Produsul a fost adăugat în coș”. Dacă nu doriți să mai adăugați alte Produse, faceți clic pe butonul „Mergi la coș”. Dacă doriți să vizualizați din nou produsul selectat sau să adăugați un alt Produs, faceți clic pe „Înapoi la Produs”.

Vizualizarea Coșului

În timpul utilizării site-ului, puteți verifica oricând conținutul coșului făcând clic pe pictograma „Vizualizează coșul” din partea superioară a paginii. Aici aveți posibilitatea de a elimina Produse din coș sau de a modifica cantitatea acestora. După apăsarea butonului „Actualizează coșul”, sistemul afișează informațiile actualizate, inclusiv prețul produselor adăugate. Dacă nu doriți să mai adăugați alte Produse, puteți continua procesul de cumpărare apăsând butonul „Comandă”.

Introducerea datelor cumpărătorului



După apăsarea butonului „Comandă”, se afișează conținutul coșului și, în cazul achiziționării produselor selectate, prețul total pe care trebuie să îl plătiți. În secțiunea „Serviciul de livrare”, trebuie să selectați dacă doriți să ridicați personal Produsul (ridicare personală) sau să solicitați livrarea la domiciliu.

În cazul livrării, sistemul va afișa costul livrării, care trebuie achitat împreună cu comanda.

În secțiunea „Datele utilizatorului”, introduceți adresa de e-mail; în secțiunea „Informații de facturare”, numele complet, adresa și numărul de telefon. În secțiunea „Informații de livrare”, sistemul preia automat datele introduse anterior la „Informații de facturare”. Dacă doriți ca livrarea să se facă la o altă adresă, vă rugăm să debifați caseta corespunzătoare. În câmpul „Observații”, puteți adăuga liber informații suplimentare.

Revizuirea comenzii

După completarea câmpurilor menționate mai sus, puteți continua procesul de comandă apăsând butonul „Continuă către pasul următor” sau puteți anula/corecta datele introduse până acum apăsând butonul „Anulează” pentru a reveni la conținutul Coșului. Apăsând butonul „Continuă către pasul următor”, veți ajunge la pagina „Revizuirea comenzii”, unde veți putea vizualiza în mod sumar toate datele introduse anterior: conținutul coșului, informațiile de utilizator, facturare și livrare, precum și suma totală de plată. (La acest pas, nu se mai pot face modificări asupra datelor, decât dacă apăsați butonul „Înapoi”).

Finalizarea comenzii (ofertă de cumpărare)

După ce v-ați asigurat că conținutul coșului corespunde Produselor pe care doriți să le comandați și că datele dumneavoastră sunt corecte, puteți finaliza comanda apăsând butonul „Comandă”. Informațiile publicate pe site nu constituie o ofertă din partea Vânzătorului de a încheia un contract. În cazul comenzilor aflate sub incidența prezentelor Termen și Condiții Generale (TCG), dumneavoastră sunteți considerat ofertantul. Prin apăsarea butonului „Comandă”, recunoașteți în mod expres că declarația dumneavoastră constituie o ofertă și, în cazul confirmării acesteia de către Vânzător conform prezentelor TCG, implică o obligație de plată. Rendelés feldolgozása, a szerződés létrejötte. Vânzătorul este obligat să confirme primirea comenzii Cumpărătorului pe cale electronică, fără întârziere. Dacă această confirmare nu ajunge la Cumpărător într-un termen rezonabil, în funcție de natura serviciului, dar nu mai târziu de **48 de ore** de la trimiterea comenzii, Cumpărătorul este **exonerat de obligația ofertei** sau de orice angajament contractual.

Prelucrarea comenzii și formarea contractului

Comenzile sunt prelucrate în două etape. Puteți trimite o comandă în orice moment. În primul rând, veți primi un e-mail automat care confirmă doar faptul că comanda dumneavoastră a fost recepționată prin intermediul site-ului – această confirmare **nu constituie acceptarea ofertei dumneavoastră**. Dacă observați că e-mailul automat de confirmare conține erori în datele dumneavoastră (de exemplu: nume, adresă de livrare, număr de telefon etc.), aveți obligația de a ne informa **imediat**, prin e-mail, comunicând totodată datele corecte. Dacă nu primiți e-mailul automat de confirmare în termen de **24 de ore** de la trimiterea comenzii, vă rugăm să ne contactați, deoarece este posibil ca, din motive tehnice, comanda să nu fi fost înregistrată în sistemul nostru.

După trimiterea ofertei dumneavoastră, Vânzătorul va trimite un **al doilea e-mail**, prin care confirmă acceptarea ofertei. **Contractul se consideră încheiat** în momentul în care e-mailul de confirmare trimis de Vânzător devine accesibil în sistemul de corespondență electronică al Cumpărătorului (aceasta fiind a doua confirmare – acceptarea ofertei).

Procedura aplicabilă în cazul coletelor neridicate

Dacă Cumpărătorul nu ridică Produsul comandat și expedit, și nu notifică Vânzătorul despre intenția sa de a se retrage din contract în termenul legal de 14 zile fără motiv, acesta încalcă contractul încheiat cu Vânzătorul. Conform contractului, Cumpărătorul are obligația de a prelua Produsul și, prin aceasta, de a accepta executarea obligației Vânzătorului. În acest caz, Vânzătorul va încerca o nouă livrare, dacă acest lucru poate fi convenit cu Cumpărătorul, însă poate condiționa această relivrare de plata taxei de transport. Dacă relivarea eșuează sau nu poate fi convenită din cauza lipsei de cooperare a Cumpărătorului, Vânzătorul are dreptul de a rezilia imediat contractul din cauza încălcării obligațiilor contractuale și de a solicita costurile de transport nereușit sub formă de penalitate. Părțile acceptă ca mijloc de comunicare valid adresa de e-mail utilizată la plasarea comenzii, iar momentul comunicării rezilierii este considerat momentul în care mesajul de reziliere devine accesibil în căsuța de e-mail a Cumpărătorului.



Modalități de plată

Transfer bancar

Contravaloarea Produselor poate fi achitată și prin transfer bancar.

Plată cu cardul bancar

În magazinul nostru online puteți plăti rapid și în siguranță cu cardul bancar.

Ramburs (plată la livrare)

Dacă doriți să plătiți valoarea comenzii în momentul primirii coletului, selectați opțiunea „Plată la livrare”.

Plată în numerar

Aveți posibilitatea de a achita în numerar prețul Produsului și taxa de livrare la momentul preluării acestuia.

Teya

Modalități de preluare și taxe de livrare

Serviciul de curierat Express One

Produsele sunt livrate de către serviciul de curierat Express One. Pentru mai multe informații și urmărirea coletului: <https://tracking.expressone.hu/>

Minimum	Maximum	Taxa de livrare
0 kg	5 kg	39,76 Lei
5 kg	10 kg	46.39 Lei
10 kg	20 kg	53.02 Lei
20 kg	50 kg	66.27 Lei

Termen de livrare

În cazul Cumpărătorilor considerați consumatori, în absența unui acord diferit între Părți, Vânzătorul are obligația de a pune la dispoziția Cumpărătorului Produsele fără întârziere, dar nu mai târziu de treizeci de zile de la încheierea contractului.

Pe baza celor de mai sus, termenul general de livrare pentru comenzi este de maximum 10 zile de la confirmarea comenzii. Despre eventualele termene de livrare diferite (dar nu mai lungi de 30 de zile) Vânzătorul oferă informații în cadrul fiecărei modalități de livrare.

În cazul întârzierii Vânzătorului, Cumpărătorul are dreptul să acționeze împotriva Vânzătorului conform Codului Civil din 2013 (Legea V. 2013).

Rezervarea dreptului de proprietate și clauze privind proprietatea

Dacă anterior ați plasat o comandă pentru un Produs și nu ați ridicat coletul la livrare (cu excepția situațiilor în care ați exercitat dreptul de retragere) sau Produsul s-a întors la Vânzător cu mențiunea „necăutat”, Vânzătorul poate condiționa executarea comenzii de plata în avans a prețului și a costurilor de livrare.

Vânzătorul poate reține predarea Produsului până când se asigură că plata s-a efectuat cu succes prin intermediul soluției de plată electronică (inclusiv în cazul plății prin transfer bancar, când moneda din statul membru al Cumpărătorului poate duce



la diferențe de curs valutar sau comisioane bancare, astfel încât Vânzătorul nu primește integral prețul și taxa de livrare). În cazul în care prețul Produsului nu a fost achitat integral, Vânzătorul poate solicita completarea plății de către Cumpărător.

Vânzarea către alte țări – interdicția restricțiilor teritoriale de conținut

Vânzătorul nu diferențiază între Cumpărătorii din teritoriul Ungariei și cei din restul Uniunii Europene, adică nu limitează accesul la site pe baza cetățeniei, reședinței sau domiciliului Cumpărătorului. În lipsa unor prevederi contrare ale prezentelor TCG, Vânzătorul asigură livrarea/recepția produselor comandate pe teritoriul Ungariei.

Limba principală de comunicare și de efectuare a achiziției este maghiara; Vânzătorul nu este obligat să comunice în limba statului membru al Cumpărătorului. Vânzătorul nu este obligat să respecte cerințele extracontractuale prevăzute în legislația națională a Cumpărătorului privind Produsele (ex. cerințe de etichetare sau cerințe specifice sectorului) și nu este obligat să informeze Cumpărătorul despre acestea.

În lipsa unor prevederi contrare, Vânzătorul aplică TVA-ul din Ungaria pentru toate Produsele.

Vânzătorul oferă opțiunile de preluare disponibile pentru Cumpărătorii din Ungaria și pentru cei din alte state, astfel încât Cumpărătorii din afara Ungariei pot solicita livrarea Produselor pe teritoriul Ungariei sau în orice alt stat membru UE, conform oricărei modalități de livrare prevăzute în TCG.

De asemenea, Cumpărătorii din afara Ungariei pot opta pentru ridicarea personală a produselor de la Vânzător, dacă aceasta este disponibilă conform TCG.

În alte cazuri, Cumpărătorii pot solicita livrarea produselor în străinătate pe cheltuiala proprie; acest drept nu se aplică Cumpărătorilor din Ungaria.

Vânzătorul execută comanda după ce taxa de livrare a fost achitată. Dacă Cumpărătorul nu plătește taxa de livrare sau nu organizează livrarea proprie până la termenul stabilit, Vânzătorul poate rezilia contractul și va returna prețul plătit în avans Cumpărătorului.

Informații pentru consumator

Informații privind dreptul de retragere al consumatorului

Conform art. 8:1 alin. 1 pct. 3 din Codul Civil, consumator este considerată doar persoana fizică care acționează în afara activității sale profesionale, independente sau de afaceri; persoanele juridice nu pot exercita dreptul de retragere fără motiv!

Conform OUG nr. 45/2014 (26 februarie), art. 20, consumatorul are dreptul de a se retrage fără motiv. Consumatorul poate exercita dreptul de retragere:

în cazul unui contract de vânzare-cumpărare de produse:

- pentru Produsul achiziționat;
- în cazul mai multor Produse, dacă livrarea fiecărui Produs se face la momente diferite, pentru ultimul Produs livrat;
- în cazul unui Produs format din mai multe bucăți sau loturi, pentru ultima bucată sau lot livrat;
- dacă Produsul trebuie livrat în mod regulat pe o perioadă determinată, pentru prima livrare

dreptul de retragere poate fi exercitat în termen de **14 zile** calendaristice de la data preluării Produsului de către consumator sau de către o persoană terță desemnată de acesta, diferită de transportator.

Prevederile de mai sus nu afectează dreptul consumatorului de a exercita dreptul de retragere în perioada dintre data încheierii contractului și data preluării Produsului.

Dacă contractul a fost încheiat prin ofertă a consumatorului, acesta are dreptul de a-și retrage oferta înainte de încheierea contractului, ceea ce înlătură obligația contractuală de ofertă.

În cazul în care Vânzătorul nu a informat consumatorul cu privire la termenul și condițiile exercitării dreptului de retragere (în special conform art. 22 din OUG nr. 45/2014) sau despre modelul de declarație prevăzut în Anexa 2, termenul de retragere se prelungește cu 12 luni.



Dacă Vânzătorul a furnizat informațiile despre dreptul de retragere în termen de 12 luni de la expirarea termenului inițial, termenul pentru exercitarea dreptului de retragere sau reziliere expiră în a 14-a zi de la data informării.

Detalii privind contractele dintre consumatori și întreprinderi sunt disponibile în OUG nr. 45/2014 (26 februarie) [\[link-ul către documentul oficial\]](#).

Declarația de retragere și exercitarea dreptului de retragere sau reziliere de către consumator

Consumatorul poate exercita dreptul său prevăzut la art. 20 din OUG nr. 45/2014 printr-o declarație clară, fie utilizând modelul de declarație descărcabil de pe site.

Valabilitatea declarației de retragere a consumatorului

Dreptul de retragere se consideră exercitat la termen dacă declarația consumatorului este trimisă în termen. În cazul retragerii sau rezilierii în scris, este suficient ca declarația de retragere sau reziliere să fie trimisă în termen. Consumatorul trebuie să demonstreze că a exercitat dreptul de retragere conform prevederilor de mai sus.

Vânzătorul este obligat să confirme primirea declarației de retragere a consumatorului prin suport electronic de date, imediat după recepție.

Obligațiile Vânzătorului în cazul retragerii consumatorului

Obligația de rambursare a Vânzătorului

Dacă consumatorul se retrage de la contract conform art. 22 din OUG nr. 45/2014 (26 februarie), Vânzătorul este obligat să ramburseze consumatorului suma integrală plătită, inclusiv costurile aferente execuției contractului, cum ar fi taxa de livrare, în termen de 14 zile de la data la care a luat cunoștință de retragere. Această prevedere nu se aplică costurilor suplimentare generate de alegerea unei metode de livrare diferite de cea obișnuită și cea mai economică.

Modul de rambursare a Vânzătorului

În cazul retragerii sau rezilierii conform art. 22 din OUG nr. 45/2014, Vânzătorul rambursează suma datorată consumatorului prin aceeași metodă de plată utilizată de consumator. Cu acordul expres al consumatorului, Vânzătorul poate utiliza o altă metodă de plată pentru rambursare, fără a percepe costuri suplimentare consumatorului. Vânzătorul nu este responsabil pentru eventualele întârzieri cauzate de furnizarea incorectă sau inexactă a contului bancar sau a adresei poștale de către consumator.

Costuri suplimentare

Dacă consumatorul alege expres o metodă de livrare diferită de cea mai economică, Vânzătorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare. În acest caz, rambursarea este limitată la tarifele generale de livrare indicate.

Dreptul de reținere

Vânzătorul poate reține suma datorată consumatorului până la returnarea Produsului sau până la dovada clară a expedierii acestuia de către consumator, luând în considerare evenimentul care survine mai devreme. Produsele trimise cu ramburs sau prin poștă cu plata la primire nu pot fi acceptate.

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii sau rezilierii

Returnarea Produsului



Consumatorul care se retrage de la contract conform art. 22 din OUG nr. 45/2014 trebuie să returneze Produsul imediat, dar nu mai târziu de 14 zile de la comunicarea retragerii, fie către Vânzător, fie către o persoană autorizată de Vânzător pentru preluarea Produsului. Returnarea se consideră efectuată în termen dacă Produsul este trimis înainte de expirarea termenului.

Costurile directe ale returnării Produsului

Consumatorul suportă costul direct al returnării Produsului. Produsul trebuie returnat la adresa Vânzătorului. Dacă Vânzătorul vinde Produsele și în locația sa comercială, consumatorul poate returna Produsul personal în momentul exercitării dreptului de retragere. Dacă consumatorul reziliază un contract de servicii încheiat la distanță sau în afara locației comerciale după începerea execuției, acesta trebuie să plătească Vânzătorului o sumă proporțională cu serviciile prestate până la momentul comunicării rezilierii. Această sumă se calculează pe baza contravalorii totale a prestațiilor stabilite în contract, inclusiv taxe. Dacă consumatorul demonstrează că suma calculată astfel este excesivă, valoarea proporțională se stabilește pe baza valorii de piață a serviciilor prestate până la momentul încetării contractului. Produsele trimise cu ramburs sau prin poștă cu plata la primire nu pot fi acceptate.

Răspunderea consumatorului pentru deprecierea Produsului

Consumatorul răspunde pentru deprecierea Produsului rezultată dintr-o utilizare care depășește scopul necesar pentru a-i stabili natura, proprietățile și funcționarea.

Dreptul de retragere nu poate fi exercitat în următoarele situații

Vânzătorul atrage atenția consumatorului că dreptul de retragere nu poate fi exercitat în conformitate cu art. 29 alin. (1) din OUG nr. 45/2014 (26 februarie) în următoarele cazuri:

- a. după executarea completă a serviciului, cu excepția cazului în care contractul generează obligații de plată pentru consumator; această excepție se aplică numai dacă executarea a început cu acordul expres prealabil al consumatorului și cu luarea la cunoștință de către acesta că își pierde dreptul de retragere odată cu executarea completă a contractului;
- b. în cazul unui Produs sau serviciu al cărui preț este supus fluctuațiilor pieței monetare care nu pot fi controlate de întreprindere, chiar și în termenul pentru exercitarea dreptului de retragere;
- c. pentru Produse personalizate sau fabricate conform instrucțiunilor explicite ale consumatorului, sau pentru Produse clar destinate unui consumator anume;
- d. pentru Produse perisabile sau care își pierd rapid calitatea;
- e. pentru Produse sigilate care, din motive de sănătate sau igienă, nu pot fi returnate după desigilare (utilizarea necesară pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea Produsului nu afectează dreptul de retragere, dar desigilarea duce la pierderea acestui drept);
- f. pentru Produse care, prin natura lor, nu pot fi separate de alte Produse după livrare;
- g. pentru băuturi alcoolice a căror valoare depinde de fluctuațiile pieței și pentru care prețul a fost stabilit la încheierea contractului, dacă livrarea are loc după 30 de zile de la încheierea contractului;
- h. pentru contracte de servicii în care întreprinderea se deplasează la consumator la cererea expresă a acestuia pentru a efectua reparații urgente sau lucrări de întreținere;
- i. pentru produse audio, video sau software sigilate, dacă consumatorul a desigilat produsul după livrare;
- j. pentru ziare, reviste și publicații periodice, cu excepția contractelor de abonament;
- k. pentru contracte încheiate în cadrul unei licitații publice;
- l. pentru contracte de servicii precum cazare, transport, închiriere autovehicule, catering sau activități de timp liber, dacă în contract a fost stabilit un termen sau o dată fixă de executare, cu excepția serviciilor destinate locuinței;



- m. pentru conținut digital care nu se livrează pe un suport material, dacă Vanzătorul a început executarea cu acordul expres și prealabil al consumatorului, iar consumatorul a recunoscut că își pierde dreptul de retragere și Vanzătorul a confirmat acest lucru prin comunicare.

Informații privind garanția conformității, garanția legală și garanția comercială a produselor în contractele cu consumatorii

Această secțiune a informațiilor pentru consumatori a fost elaborată în baza art. 11 alin. (5) din OUG nr. 45/2014 (26 februarie) și ținând cont de Anexa nr. 3 la OUG nr. 45/2014.

Notă: Informațiile pentru consumatori se aplică doar Cumpărătorilor considerați consumatori; regulile aplicabile cumpărătorilor care nu sunt consumatori sunt tratate într-un capitol separat.

Cerințele pentru executarea conform contractului în cazul contractelor cu consumatorii

Cerințele generale de executare conform contractului pentru bunurile vândute în cadrul unui contract cu consumatorul

Bunul și executarea acestuia trebuie să corespundă, la momentul executării, cerințelor prevăzute în **Hotărârea Guvernului nr. 373/2021 (30 iunie)**.

Pentru ca executarea să fie considerată conformă contractului, bunul obiect al contractului trebuie să:

- corespundă descrierii, cantității, calității și tipului prevăzute în contract, precum și să aibă funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici prevăzute în contract;
- fie adecvat pentru orice scop indicat de consumator, pe care acesta l-a comunicat Vanzătorului cel târziu la încheierea contractului, și pe care Vanzătorul l-a acceptat;
- fie prevăzut cu toate accesoriile și instrucțiunile de utilizare indicate în contract — inclusiv instrucțiuni de punere în funcțiune, instalare și suport pentru clienți — și să includă actualizările specificate în contract.

În plus, pentru ca executarea să fie considerată conformă contractului, bunul trebuie să:

- fie adecvat scopurilor pentru care, în cazul unui bun de același tip, legislația, standardele tehnice sau, în lipsa acestora, codul de conduită aplicabil prevăd adecvarea;
- dispună de cantitatea, calitatea, performanța și alte caracteristici — în special funcționalitate, compatibilitate, accesibilitate, continuitate și siguranță — pe care un consumator rezonabil le poate aștepta de la un bun de același tip, ținând cont de declarațiile publice făcute de Vanzător sau reprezentantul său sau de altă persoană implicată în lanțul de vânzare privind proprietățile specifice ale bunului (de exemplu, în publicitate sau pe etichetă);
- fie prevăzut cu accesoriile și instrucțiunile pe care consumatorul le poate aștepta în mod rezonabil — inclusiv ambalaj și instrucțiuni de punere în funcțiune — și să corespundă proprietăților și descrierii bunului prezentat consumatorului anterior încheierii contractului ca model, exemplu sau versiune de probă.

Bunul nu trebuie să respecte declarațiile publice menționate mai sus dacă Vanzătorul poate demonstra că:

- nu a cunoscut declarația publică și nu trebuia să o cunoască;
- declarația publică a fost corectată în mod adecvat până la momentul încheierii contractului; sau
- declarația publică nu a putut influența în mod rezonabil decizia consumatorului de a încheia contractul.

Cerințe specifice de executare conform contractului pentru bunurile care includ elemente digitale

În cazul bunurilor care conțin elemente digitale, Vanzătorul trebuie să asigure că consumatorul: primește notificări privind actualizările conținutului digital al bunului sau ale serviciului digital asociat — inclusiv actualizările de securitate — necesare pentru menținerea conformității bunului; primește efectiv aceste actualizări.



Vânzătorul trebuie să asigure disponibilitatea actualizărilor:

- dacă contractul de vânzare prevede un serviciu unic de furnizare a conținutului digital sau a serviciului digital, actualizările trebuie să fie disponibile în funcție de tipul și scopul bunului și al elementelor digitale, precum și de circumstanțele individuale și natura contractului, în termenul rezonabil așteptat de consumator;
- dacă contractul prevede furnizarea continuă a conținutului digital pe o perioadă determinată, actualizările trebuie furnizate pe întreaga perioadă de furnizare continuă, cu un maximum de doi ani de la data executării bunului.

Dacă consumatorul nu instalează actualizările puse la dispoziție în termen rezonabil, Vânzătorul nu răspunde pentru defectele bunului cauzate exclusiv de neutilizarea actualizărilor, cu condiția ca:

1. Vânzătorul să fi informat consumatorul despre disponibilitatea actualizării și consecințele neinstalării acesteia;
2. neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fie cauzată de lipsa instrucțiunilor de instalare furnizate de Vânzător.

Executarea nu poate fi considerată neconformă dacă consumatorul a fost informat în mod expres la încheierea contractului că anumite proprietăți ale bunului diferă de cele descrise și a acceptat această diferență în mod expres.

Cerințele de executare conform contractului în cazul vânzării de conținut digital în cadrul unui contract cu consumatorul

Vânzătorul furnizează sau pune la dispoziția consumatorului conținutul digital. În lipsa unui acord diferit între părți, Vânzătorul furnizează consumatorului conținutul digital fără întârziere nejustificată după încheierea contractului, în cea mai recentă versiune disponibilă la momentul încheierii contractului.

Serviciul se consideră executat dacă conținutul digital sau orice soluție necesară pentru accesul sau descărcarea acestuia ajunge la consumator sau pe dispozitivul fizic sau virtual ales de consumator în acest scop.

Vânzătorul trebuie să asigure că consumatorul: primește notificări privind actualizările conținutului digital — inclusiv actualizările de securitate — necesare pentru menținerea conformității conținutului digital sau serviciului digital; primește efectiv aceste actualizări.

Dacă furnizarea conținutului digital se realizează continuu pe o perioadă determinată, conform contractului, conformitatea executării trebuie asigurată pe întreaga durată a furnizării.

Dacă consumatorul nu instalează actualizările puse la dispoziție de Vânzător într-un termen rezonabil,

Vânzătorul nu răspunde pentru defectele serviciului dacă acestea sunt cauzate exclusiv de lipsa aplicării actualizării, cu condiția ca:

- Vânzătorul să fi informat consumatorul despre disponibilitatea actualizării și consecințele neinstalării acesteia;
- neinstalarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator să nu fie cauzată de lipsa instrucțiunilor de instalare furnizate de Vânzător.

Executarea nu se consideră neconformă dacă, la încheierea contractului, consumatorul a fost informat în mod expres că anumite caracteristici ale conținutului digital diferă de cerințele prevăzute și a acceptat în mod expres această diferență.

Vânzătorul execută defectuos dacă eroarea serviciului de conținut digital rezultă din integrarea necorespunzătoare a acestuia în mediul digital al consumatorului, cu condiția ca:

- integrarea conținutului digital să fi fost realizată de Vânzător sau sub responsabilitatea acestuia; sau
- consumatorul să fie responsabil de integrare și integrarea necorespunzătoare să fi rezultat din lipsa instrucțiunilor furnizate de Vânzător.

În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă de conținut digital pentru o perioadă determinată, vânzătorul este răspunzător pentru defectele care apar sau devin evidente în perioada specificată în contract.

În cazul în care contractul prevede o singură livrare sau o serie de servicii individuale, se prezumă, până la proba contrarie, că orice defect descoperit de consumator în termen de un an de la executare exista deja la momentul executării.

Cu toate acestea, vânzătorul nu este răspunzător pentru executarea defectuoasă dacă poate dovedi că mediul digital al consumatorului nu este compatibil cu cerințele tehnice ale conținutului digital sau ale serviciului digital și că a informat consumatorul în mod clar și inteligibil cu privire la acest lucru înainte de încheierea contractului.



Consumatorul cooperează cu vânzătorul pentru ca acesta să poată verifica, utilizând mijloacele tehnice disponibile și cu cea mai mică interferență pentru consumator, dacă defectul provine din mediul digital al consumatorului.

În cazul în care consumatorul nu își respectă obligația de cooperare, după ce vânzătorul l-a informat în mod clar și inteligibil cu privire la aceasta înainte de încheierea contractului, consumatorul trebuie să dovedească

- că un defect identificat în termen de un an de la prestare exista deja la momentul prestării,
- sau că serviciul afectat de defect nu a fost prestat în conformitate cu contractul pe durata acestuia.

Executarea defectuoasă a contractului de vânzare de bunuri

Vânzătorul execută defectuos contractul dacă defectul bunurilor rezultă dintr-o instalare necorespunzătoare, cu condiția ca:

- a) instalarea să fie parte integrantă a contractului de vânzare și să fie realizată de Vânzător sau sub responsabilitatea acestuia;
- b) sau instalarea să fie responsabilitatea consumatorului și instalarea necorespunzătoare să fie cauzată de lipsurile din instrucțiunile de instalare puse la dispoziție de Vânzător sau, în cazul bunurilor care includ elemente digitale, de instrucțiunile de instalare furnizate de furnizorul conținutului digital sau al serviciului digital.

Dacă, conform contractului de vânzare, bunul este instalat de Vânzător sau instalarea se realizează sub responsabilitatea acestuia, executarea se consideră finalizată la momentul încheierii instalării. În cazul bunurilor care conțin elemente digitale și al contractelor care prevăd furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe o perioadă determinată, Vânzătorul răspunde pentru defectele legate de conținutul digital dacă acestea apar sau devin vizibile în termen de maximum doi ani de la executarea bunului, în cazul unui serviciu continuu de maximum doi ani. Dacă perioada serviciului continuu depășește doi ani, Vânzătorul răspunde pe întreaga durată a serviciului pentru defectele ce apar sau devin vizibile în acest interval.

Garanție legală

În ce situații vă puteți exercita dreptul la garanție legală?

În cazul unei executări defectuoase de către Vânzător, vă puteți exercita dreptul la garanție legală împotriva Vânzătorului, conform prevederilor Codului Civil și, în cazul contractelor încheiate cu consumatori, conform Regulamentului guvernamental nr. 373/2021 (VI.30.).

Ce drepturi vă revin pe baza garanției legale?

Dumneavoastră – după alegerea proprie – puteți solicita următoarele remedii legale: Puteți solicita repararea sau înlocuirea bunului, cu excepția situației în care remediul ales de dumneavoastră este imposibil de realizat sau ar implica costuri disproporționate pentru Vânzător comparativ cu altă cerere similară. Dacă nu ați solicitat sau nu ați putut solicita repararea sau înlocuirea, puteți solicita reducerea proporțională a prețului sau – în ultimă instanță – rezilierea contractului. Puteți trece de la un remediu legal la altul, însă costurile schimbării vă revin, cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată sau a fost cauzată de Vânzător.

În cazul contractelor cu consumatori, se prezumă, până la proba contrară, că defectul descoperit în termen de un an de la data executării bunului sau a bunurilor ce conțin elemente digitale a existat deja la momentul executării, cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunului sau caracterul defectului.

Vânzătorul poate refuza să aducă bunul la conformitate dacă repararea sau înlocuirea este imposibilă sau ar genera costuri disproporționate pentru Vânzător, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv valoarea bunului în stare perfectă și gravitatea încălcării contractului.

Consumatorul are dreptul, proporțional cu gravitatea încălcării contractuale, să solicite reducerea proporțională a prețului sau rezilierea contractului, dacă:

- Vânzătorul nu a efectuat repararea sau înlocuirea, sau, deși a încercat, nu a respectat total sau parțial următoarele condiții:
 - Vânzătorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, preluarea bunului înlocuit;



- Dacă repararea sau înlocuirea presupune scoaterea unui bun instalat conform destinației sale înainte ca defectul să fi fost vizibil, obligația de reparare sau înlocuire include scoaterea bunului necorespunzător și instalarea bunului înlocuit sau reparat, precum și suportarea costurilor aferente scoaterii și instalării;
- Vanzătorul a refuzat să aducă bunul la conformitate;
- S-a produs o neîndeplinire repetată a obligațiilor, în ciuda încercărilor vânzătorului de a aduce bunurile în conformitate cu contractul
- Neîndeplinirea obligațiilor este atât de gravă încât justifică o reducere imediată a prețului sau rezilierea imediată a contractului de vânzare, sau
- Vanzătorul a refuzat să aducă bunurile în conformitate cu contractul sau este evident din circumstanțe că întreprinderea nu va aduce bunurile în conformitate cu contractul într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Dacă consumatorul intenționează să rezilieze contractul de vânzare pe motiv de executare defectuoasă, Vanzătorul are obligația de a demonstra că defectul este nesemnificativ. Consumatorul are dreptul să rețină parțial sau integral restul prețului de cumpărare – proporțional cu gravitatea încălcării contractuale – până când Vanzătorul își îndeplinește obligațiile legate de conformitatea executării și de executarea defectuoasă.

Regula generală este următoarea:

- Vanzătorul trebuie să asigure, pe cheltuiala sa, preluarea bunului înlocuit;
- dacă repararea sau înlocuirea necesită scoaterea unui bun instalat conform destinației sale înainte ca defectul să fie vizibil, obligația de reparare sau înlocuire include scoaterea bunului necorespunzător și instalarea bunului înlocuit sau reparat, precum și suportarea costurilor aferente scoaterii și instalării.

Termenul rezonabil pentru efectuarea reparării sau înlocuirii începe să curgă din momentul în care Consumatorul a comunicat defectul Vanzătorului. Consumatorul trebuie să pună bunul la dispoziția Vanzătorului pentru efectuarea reparării sau înlocuirii. Reducerea prețului este proporțională atunci când suma acestuia corespunde diferenței dintre valoarea bunului pe care Consumatorul ar fi trebuit să-l primească în condiții de conformitate contractuală și valoarea efectiv primită de Consumator.

Dreptul consumatorului de a rezilia contractul de vânzare pe baza garanției legale se exercită printr-o declarație de voință adresată Vanzătorului, exprimând decizia de reziliere.

Dacă defectul de executare afectează doar o parte din bunul furnizat conform contractului de vânzare și condițiile pentru exercitarea dreptului de reziliere sunt îndeplinite, Consumatorul poate rezilia contractul doar pentru bunul defect, dar poate rezilia și pentru orice alt bun achiziționat împreună cu acesta, dacă nu se poate cere rezonabil Consumatorului să păstreze doar bunurile conforme cu contractul.

În cazul în care consumatorul reziliază contractul de vânzare în totalitate sau parțial în ceea ce privește bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare,

- consumatorul va returna bunurile vânzătorului pe cheltuiala acestuia,
- iar vânzătorul va rambursa consumatorului prețul de achiziție fără întârziere, la primirea bunurilor sau a dovezii returnării acestora.

Vanzătorul este obligat să întocmească un proces-verbal privind cererea de garanție depusă de consumator și să-i pună la dispoziție acestuia o copie, imediat și într-un mod verificabil.

Dacă Vanzătorul, în calitate de întreprindere, nu poate oferi o poziție privind posibilitatea de satisfacere a cererii de garanție la momentul notificării de către consumator, acesta este obligat să informeze consumatorul în termen de cinci zile lucrătoare, într-un mod verificabil, asupra poziției sale – inclusiv motivul respingerii în cazul refuzului și posibilitatea de a se adresa organismului de conciliere.

Vanzătorul trebuie să încerce să efectueze repararea sau înlocuirea în termen de maximum cincisprezece zile. Dacă durata reparării sau înlocuirii depășește cincisprezece zile, Vanzătorul trebuie să informeze consumatorul cu privire la durata estimată a reparării sau înlocuirii.



Termenul în care vă puteți exercita dreptul la garanție legală

Sunteți obligat să raportați defectul imediat după ce l-ați descoperit. Defectul comunicat în termen de două luni de la descoperirea sa se consideră comunicat fără întârziere. Totuși, vă atragem atenția că după expirarea termenului de prescripție de doi ani de la îndeplinirea contractului, drepturile dumneavoastră la garanție legală nu mai pot fi exercitate.

Nu se include în termenul de prescripție perioada de reparare în care Consumatorul nu poate folosi bunul în mod corespunzător.

Pentru partea bunului afectată de înlocuire sau reparare, termenul de prescripție pentru exercitarea dreptului la garanție legală începe din nou. Această regulă se aplică și în cazul în care repararea generează un nou defect.

Împotriva cui vă puteți exercita dreptul la garanție legală?

Vă puteți exercita dreptul la garanție legală împotriva Vanzătorului.

Care sunt celelalte condiții pentru exercitarea dreptului dumneavoastră la garanție legală?

În termen de un an de la îndeplinirea contractului, pe lângă comunicarea defectului, nu există alte condiții pentru exercitarea dreptului la garanție legală, dacă demonstrați că bunul a fost furnizat de Vanzător. După expirarea unui an de la îndeplinirea contractului, sunteți obligat să dovediți că defectul identificat de dumneavoastră exista deja la momentul îndeplinirii contractului.

Reguli speciale pentru revendicările de garanție legală în cazul furnizării de conținut digital

Consumatorul are dreptul – în conformitate cu gravitatea neîndeplinirii contractului – să solicite o reducere proporțională a prețului sau să rezilieze contractul de furnizare a conținutului digital, chiar dacă:

- a. remedierea sau înlocuirea este imposibilă sau ar genera costuri suplimentare disproporționate pentru Vanzător;
- b. Vanzătorul nu aduce la conformitate îndeplinirea în termen rezonabil și gratuit de la comunicarea defectului de către consumator, ținând cont de natura și scopul conținutului digital sau al serviciului digital, fără a provoca inconveniente semnificative consumatorului;
- c. s-a constatat o defecțiune repetată, deși Vanzătorul a încercat să aducă bunul la conformitate;
- d. defectul este atât de grav încât justifică o reducere imediată a prețului sau rezilierea imediată a contractului; sau
- e. Vanzătorul nu și-a asumat obligația de a aduce serviciul la conformitate sau circumstanțele arată că Vanzătorul nu va putea face acest lucru într-un termen rezonabil sau fără a cauza un prejudiciu semnificativ consumatorului.

Exercitarea dreptului de garanție legală pentru remediere sau înlocuire
În cazul exercitării dreptului de garanție legală pentru remediere sau înlocuire, Vanzătorul este obligat – fără a provoca consumatorului neplăceri semnificative și ținând cont de natura și scopul conținutului digital sau al serviciului digital – să aducă prestația la conformitate în termen rezonabil de la comunicarea defectului de către consumator, gratuit.

În funcție de caracteristicile tehnice ale conținutului digital, Vanzătorul poate alege modalitatea de aducere la conformitate a conținutului digital în cazul exercitării dreptului de garanție legală pentru remediere sau înlocuire.

Reducerea proporțională a contraprestației este considerată adecvată dacă suma acestuia corespunde diferenței dintre valoarea serviciului pe care consumatorul ar fi trebuit să o primească în cazul unei prestări conforme și valoarea efectiv primită de consumator.

Dacă contractul prevede furnizarea unui serviciu continuu pe o perioadă determinată, reducerea proporțională a contraprestației trebuie să se refere la perioada în care serviciul nu a fost conform.

Dacă consumatorul dorește să rezilieze contractul invocând neîndeplinirea contractului, Vanzătorul trebuie să dovedească că defectul este neglijabil.

Dacă Vanzătorul furnizează conținut digital sau se obligă să îl furnizeze, iar consumatorul pune la dispoziție doar date cu caracter personal sau se obligă să le furnizeze pentru Vanzător, consumatorul are dreptul să rezilieze contractul chiar și în cazul unui defect neglijabil, însă nu poate solicita reducerea proporțională a contraprestației.

Dreptul consumatorului de a rezilia contractul în temeiul garanției legale se exercită printr-o declarație de voință adresată Vanzătorului, exprimând decizia de reziliere.



Dacă Vânzătorul nu efectuează prestația, consumatorul este obligat să îl solicite să o efectueze. Dacă, după solicitarea consumatorului, Vânzătorul nu furnizează sau nu prestează conținutul digital fără întârziere sau în termenul suplimentar acceptat de părți, consumatorul poate rezilia contractul.

Consumatorul poate rezilia contractul fără a solicita Vânzătorului efectuarea prestației dacă

- Vânzătorul nu s-a angajat să furnizeze conținutul digital sau, din împrejurări, este evident că nu va furniza conținutul digital; sau
- Conform acordului părților sau din împrejurările încheierii contractului, este evident că prestarea la un moment determinat este esențială pentru consumator, iar Vânzătorul omite să o efectueze.

A în cazul încetării contractului, Vânzătorul este obligat să restituie consumatorului întreaga sumă plătită ca contraprestație. Totuși, dacă prestația a fost conformă contractului pentru o perioadă determinată înainte de încetarea contractului, contraprestația aferentă acestei perioade nu trebuie restituită. În acest caz, trebuie restituită partea din contraprestație care se referă la perioada de neexecutare conform contractului, precum și orice contraprestație plătită anticipat de consumator, care ar fi fost datorată pentru perioada rămasă a contractului în lipsa încetării acestuia.

Dacă consumatorul are dreptul la reducerea proporțională a contraprestației sau la încetarea contractului, Vânzătorul este obligat să îndeplinească obligația de rambursare imediat, dar nu mai târziu de paisprezece zile de la data la care a luat cunoștință de exercitarea acestui drept.

Întreprinderea va restitui suma datorată consumatorului prin aceeași metodă de plată utilizată de consumator. Cu acordul expres al consumatorului, Vânzătorul poate folosi o altă metodă de plată pentru rambursare, dar consumatorul nu va suporta niciun cost suplimentar în acest caz.

Costurile legate de rambursare sunt suportate de Vânzător.

În cazul încetării contractului, Vânzătorul poate împiedica consumatorul să mai utilizeze conținutul digital, în special poate face conținutul digital sau serviciul digital inaccesibil consumatorului sau poate bloca contul de utilizator al consumatorului.

În cazul încetării contractului, consumatorul trebuie să se abțină de la utilizarea conținutului digital și de la punerea acestuia la dispoziția terților.

Dacă furnizarea conținutului digital a fost realizată pe suport fizic, consumatorul este obligat să returneze suportul fizic, fără întârziere și pe cheltuiala Vânzătorului, la cererea acestuia, comunicată în termen de paisprezece zile de la data la care Vânzătorul a luat cunoștință despre încetare.

Consumatorul trebuie să plătească o sumă proporțională cu serviciul prestat conform contractului pentru perioada de utilizare a conținutului digital înainte de încetarea contractului.

Garanția produsului

În ce cazuri puteți exercita dreptul la garanția produsului?

În cazul defectului unui bun mobil (Produs), consumatorul poate, după alegerea sa, să formuleze o cerere de garanție contractuală sau o cerere de garanție a produsului, conform prevederilor Codului Civil.

Ce drepturi aveți pe baza cererii de garanție a produsului?

Ca cerere de garanție a produsului, consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea Produsului defect.

Când se consideră Produsul defect?

Produsul se consideră defect dacă nu corespunde cerințelor de calitate aplicabile la punerea în circulație sau dacă nu posedă proprietățile indicate în descrierea oferită de producător.

În ce termen puteți exercita dreptul la garanția produsului?

Cererea de garanție a produsului poate fi formulată de consumator în termen de doi ani de la data punerii în circulație a Produsului de către producător. După expirarea acestui termen, dreptul de a exercita garanția se pierde.

Împotriva cui puteți exercita dreptul la garanția produsului?



Dreptul la garanția produsului poate fi exercitat împotriva producătorului sau distribuitorului produsului (denumiți împreună: producător).

Ce reguli de probă se aplică la exercitarea cererii de garanție a produsului?

La exercitarea cererii de garanție a produsului, consumatorul trebuie să demonstreze că defectul produsului exista la momentul punerii în circulație de către producător.

În ce cazuri se exonerează producătorul de răspunderea pentru garanția produsului?

Producătorul se exonerează de răspunderea pentru garanția produsului dacă poate demonstra că:

- Produsul nu a fost fabricat sau pus în circulație în cadrul activității sale comerciale, sau a
- Defectul nu putea fi detectat la data punerii în circulație, conform stadiului cunoștințelor științifice și tehnice existente, sau defectul Produsului rezultă din aplicarea unei legi sau a unei reglementări obligatorii.

Vă aducem la cunoștință că, pentru aceeași defecțiune, puteți exercita simultan și paralel dreptul la garanție legală împotriva comerciantului și dreptul la garanție pentru produs împotriva producătorului. În cazul exercitării cu succes a dreptului la garanție pentru produs, cererea dumneavoastră de garanție legală pentru produsul înlocuit sau partea produsului supusă reparației va putea fi exercitată în continuare doar împotriva producătorului.

Garanție

În ce cazuri puteți exercita dreptul dumneavoastră de garanție?

Conform Hotărârii Guvernului nr. 151/2003 (22.IX.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum durabile, Vânzătorul este obligat să acorde garanție pentru vânzarea bunurilor de consum durabile noi, enumerate în Anexa nr. 1 a Ordinului nr. 10/2024 (28.VI.) al Ministerului Justiției, care stabilește lista bunurilor de consum durabile supuse garanției obligatorii (ex.: echipamente tehnice, unelte, mașini), precum și pentru accesoriile și componentele acestora (denumite în continuare „bunuri de consum” în acest punct).

Lista bunurilor de consum supuse garanției obligatorii poate fi consultată aici: Ordinul nr. 10/2024 (28.VI.) al Ministerului Justiției privind stabilirea listei bunurilor de consum durabile supuse garanției obligatorii.

Drepturile derivând din garanție pot fi exercitate prin prezentarea certificatului de garanție sau, după cum se detaliază în acest punct, prin prezentarea documentului care atestă plata contravalorii. Vânzătorul nu este obligat să emită sau să înmâneze certificatul de garanție consumatorului dacă prețul de vânzare al bunului de consum nu depășește 50.000 HUF; în acest caz, drepturile din garanție pot fi exercitate prin prezentarea documentului care atestă plata contravalorii.

Emiterea incorectă a certificatului de garanție sau nepunerea la dispoziție a acestuia nu afectează valabilitatea garanției. În cazul nepunerii la dispoziția consumatorului a certificatului de garanție, se consideră dovedită încheierea contractului dacă consumatorul prezintă documentul care atestă plata contravalorii – factură sau chitanță emisă conform legii privind taxa pe valoarea adăugată. În acest caz, drepturile derivând din garanție pot fi exercitate pe baza documentului care atestă plata contravalorii.

Executarea cererii de garanție nu presupune returnarea ambalajului deschis al bunului de consum.

Ce drepturi și în ce termene vi se cuvin în cazul garanției obligatorii?

Drepturile din garanție

În baza dreptului la garanție, Consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea bunului, poate solicita reducerea prețului în cazurile prevăzute de lege sau, în ultimă instanță, poate rezilia contractul dacă partea obligată nu a realizat repararea sau înlocuirea, nu a putut să își îndeplinească obligația în termenul corespunzător, protejând interesele consumatorului, sau dacă interesul consumatorului privind repararea sau înlocuirea a încetat.

Consumatorul poate depune cererea de garanție, după alegerea sa, la sediul Vânzătorului, la orice punct de lucru, sucursală sau la serviciul de reparații indicat pe certificatul de garanție de către Vânzător.

Termenul de exercitare a cererii de garanție



Cererea de garanție poate fi exercitată pe durata garanției, care, conform Hotărârii Guvernului nr. 151/2003 (22.IX.), este:

- a. pentru bunuri cu preț de vânzare între 132.54 Lei și 3313.5 Lei – doi ani,
- b. pentru bunuri cu preț de vânzare peste 3313.5 Lei – trei ani.

Depășirea acestor termene conduce la pierderea dreptului, însă în cazul reparării bunului de consum, durata garanției se prelungește de la data predării bunului pentru reparare cu perioada în care Consumatorul nu a putut folosi bunul în mod corespunzător din cauza defectului.

Termenul de garanție începe de la predarea bunului de consum către Consumator sau, dacă instalarea este realizată de Vânzător sau de mandatarul acestuia, de la data instalării. Dacă Consumatorul instalează bunul de consum după mai mult de șase luni de la predare, termenul de garanție începe de la data predării bunului de consum.

Reguli privind gestionarea cererilor de garanție

Vânzătorul trebuie să se străduiască să efectueze repararea sau înlocuirea în termen de 15 zile. Termenul pentru reparare sau înlocuire începe la primirea bunului de consum.

Dacă durata reparării sau înlocuirii depășește 15 zile, Vânzătorul este obligat să informeze Consumatorul cu privire la durata estimată a reparației sau a înlocuirii.

Prin acceptarea prezentului Acord de Termeni și Condiții, Consumatorul este de acord ca informarea să se realizeze și electronic sau prin alte metode care permit confirmarea primirii de către Consumator.

Dacă, pe durata garanției, în urma primei reparații se constată că bunul de consum nu poate fi reparat, Vânzătorul este obligat să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile, cu excepția cazului în care Consumatorul dispune altfel.

Dacă înlocuirea bunului de consum nu este posibilă, Vânzătorul este obligat să restituie Consumatorului, în termen de opt zile, prețul de vânzare înscris pe certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, pe documentul prezentat de Consumator care atestă plata contravalorii bunului de consum – factură sau chitanță emisă conform legii privind taxa pe valoarea adăugată.

Dacă Vânzătorul nu poate repara bunul de consum în termen de 30 de zile:

- dacă Consumatorul a consimțit, repararea poate fi efectuată într-un termen ulterior, sau
- dacă Consumatorul nu consimte la o reparare ulterioară sau nu s-a pronunțat, bunul de consum trebuie înlocuit în termen de opt zile după expirarea neproductivă a termenului de 30 de zile, sau
- dacă Consumatorul nu consimte la o reparare ulterioară și înlocuirea nu este posibilă, Vânzătorul este obligat să restituie Consumatorului, în termen de opt zile după expirarea neproductivă a termenului de 30 de zile, prețul de vânzare înscris pe certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, pe documentul prezentat de Consumator care atestă plata contravalorii bunului de consum – factură sau chitanță emisă conform legii privind TVA.

Dacă bunul de consum se defectează pentru a patra oară pe durata garanției – cu excepția cazului în care Consumatorul dispune altfel – Vânzătorul este obligat să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile. Dacă înlocuirea nu este posibilă, Vânzătorul trebuie să restituie Consumatorului prețul de vânzare, în termen de opt zile, pe certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, pe documentul prezentat de Consumator care atestă plata contravalorii bunului de consum – factură sau chitanță emisă conform legii privind TVA.

Bunurile de consum cu instalare fixă, precum și cele mai grele de 10 kg sau care nu pot fi transportate manual pe mijloacele de transport în comun – cu excepția vehiculelor – trebuie reparate la locul de utilizare. Dacă repararea nu poate fi efectuată la locul de utilizare, demontarea și remontarea, precum și transportul și returnarea vor fi asigurate de companie sau, în cazul cererii de reparație prezentate direct la service-ul de garanție, de către service-ul respectiv.

Vânzătorul este obligat să întocmească un proces-verbal pentru cererea de garanție a Consumatorului și să îi pună la dispoziție, fără întârziere și într-un mod verificabil, copia acestuia.

Dacă Vânzătorul nu poate stabili la momentul înregistrării cererii dacă aceasta poate fi soluționată, acesta este obligat să informeze Consumatorul, în termen de cinci zile lucrătoare și într-un mod verificabil, cu privire la poziția sa – inclusiv motivul refuzului și posibilitatea de a se adresa organismului de conciliere, în caz de respingere a cererii.

Excepții de la garanție



Regulile prevăzute la punctul „Reguli privind gestionarea cererilor de garanție” nu se aplică bicicletelor electrice, trotinetelor electrice, ATV-urilor, motocicletelor, mopedele, autoturismelor, rulotelor, caravelor cu remorcă, remorcilor și ambarcațiunilor cu motor.

Pentru aceste bunuri, Vânzătorul trebuie totuși să se străduiască să efectueze cererea de reparație în termen de 15 zile. Dacă durata reparației sau înlocuirii depășește 15 zile, Vânzătorul este obligat să informeze Consumatorul cu privire la durata estimată a reparației sau a înlocuirii.

Relația garanției cu alte drepturi de răspundere

Garanția se exercită pe lângă drepturile de răspundere (garanție legală și garanție contractuală), diferența esențială între drepturile generale de răspundere și garanție fiind că, în cazul garanției, sarcina probei este favorabilă Consumatorului.

Dreptul la înlocuire în termen de trei zile lucrătoare

Instituția dreptului la înlocuire în termen de trei zile lucrătoare se aplică și în cazul vânzărilor prin magazinul online pentru bunurile de consum durabile noi.

Dacă Consumatorul solicită înlocuirea bunului de consum în termen de 3 zile lucrătoare de la achiziție (sau de la punerea în funcțiune) din cauza defectării acestuia, Vânzătorul trebuie să considere că bunul era deja defect la momentul vânzării și trebuie să îl înlocuiască fără nicio dificultate, cu condiția ca defectul să împiedice utilizarea corespunzătoare a bunului.

Când se exonerează Vânzătorul de obligația de garanție?

Vânzătorul se exonerează de obligația de garanție numai dacă poate demonstra că defectul a apărut după livrare.

Vă atragem atenția că, pentru același defect, puteți exercita simultan și paralel cereri de garanție legală, garanție contractuală și garanție de produs.

Totuși, dacă ați exercitat cu succes o cerere rezultată dintr-o prestare necorespunzătoare pentru același defect (de exemplu, dacă Vânzătorul a înlocuit produsul), nu mai puteți revendica același defect pe alt temei juridic.

Informații privind garanția de conformitate a bunurilor, garanția legală și garanția contractuală pentru Cumpărătorii care nu sunt consumatori

Reguli generale privind drepturile de garanție legală

Cumpărătorii care nu sunt consumatori pot exercita, la alegerea lor, următoarele drepturi de garanție legală:

- Pot solicita repararea sau înlocuirea bunului, cu excepția cazului în care executarea dreptului ales este imposibilă sau ar implica costuri disproporționate pentru Vânzător comparativ cu alte drepturi.
- Dacă nu a solicitat sau nu putea solicita repararea sau înlocuirea, poate solicita reducerea corespunzătoare a prețului sau poate repara defectul pe cheltuiala Vânzătorului ori poate apela la terți pentru remediere, sau – în ultimă instanță – poate denunța contractul.

Cumpărătorul poate trece de la un drept de garanție la altul, costul schimbării fiind suportat de acesta, cu excepția cazului în care schimbarea a fost justificată sau a fost determinată de Vânzător.

Pentru cumpărătorii care nu sunt consumatori, termenul de exercitare a dreptului de garanție legală este de 1 an, începând de la data îndeplinirii (predării) bunului.

Garanția produsului și garanția contractuală

Garanția produsului și garanția legală obligatorie se aplică doar cumpărătorilor calificați ca și consumatori. Dacă producătorul acordă o garanție extinsă și pentru cumpărătorii care nu sunt consumatori, aceasta poate fi exercitată direct la producător.

Reguli speciale pentru micro-, mici și întreprinderi mijlocii (IMM-uri)



Prezentul capitol se aplică exclusiv micro-, întreprinderilor mici și mijlocii (denumite în continuare IMM) care acționează în afara profesiei lor, a ocupației independente sau a activității comerciale, conform legii privind IMM-urile și sprijinirea dezvoltării acestora.

Garanția legală pentru IMM-uri

În ce termen puteți exercita dreptul de garanție legală?

Sunteți obligat să semnați defectul imediat ce îl descoperiți. Defectul semnalat în termen de două luni de la descoperire se consideră notificat fără întârziere.

Totuși, vă atragem atenția că drepturile de garanție legală nu mai pot fi exercitate după expirarea termenului de prescripție de doi ani de la îndeplinirea contractului.

Împotriva cui poate fi exercitat dreptul de garanție legală?

Dreptul de garanție legală poate fi exercitat împotriva Vânzătorului.

Ce drepturi vă revin pe baza cererii de garanție legală?

La alegerea dvs., puteți exercita următoarele drepturi de garanție legală:

- Puteți solicita repararea sau înlocuirea bunului, cu excepția cazului în care executarea dreptului ales este imposibilă sau ar implica costuri disproporționate pentru Vânzător comparativ cu alte drepturi. Dacă nu ați solicitat sau nu puteați solicita repararea sau înlocuirea, puteți solicita reducerea corespunzătoare a prețului sau – în ultimă instanță – denunțarea contractului.
- În termen de 6 luni de la îndeplinirea contractului, exercitarea dreptului de garanție legală nu are alte condiții decât notificarea defectului, cu condiția să demonstrați că bunul a fost furnizat de Vânzător. După expirarea celor 6 luni, însă, sunteți obligat să dovediți că defectul identificat exista deja la momentul îndeplinirii contractului.

Garanția produsului pentru IMM-uri

În ce situații puteți exercita dreptul de garanție a produsului?

În cazul unui defect al bunului mobil (Produs), puteți exercita, la alegerea dvs., dreptul de garanție legală sau garanția produsului conform prevederilor Codului Civil.

Ce drepturi vă revin pe baza cererii de garanție a produsului?

Dreptul de garanție a produsului vă permite să solicitați repararea sau înlocuirea bunului defect.

În ce termen puteți exercita dreptul de garanție a produsului?

Dreptul de garanție a produsului poate fi exercitat în termen de doi ani de la data punerii bunului în circulație de către producător. După expirarea acestui termen, dreptul dvs. încetează.

Împotriva cui poate fi exercitat dreptul de garanție a produsului?

Drepturile de garanție a produsului pot fi exercitate împotriva producătorului sau distribuitorului bunului (denumiți în continuare împreună „producător”).

În ce situații se poate exonera producătorul de răspunderea pentru garanția produsului?

Producătorul este exonerat de răspunderea pentru garanția produsului dacă poate demonstra că:

- Bunul nu a fost fabricat sau pus în circulație în cadrul activității sale comerciale, sau
- Defectul nu putea fi recunoscut la momentul punerii în circulație, conform stadiului cunoștințelor științifice și tehnice, sau defectul bunului provine din aplicarea legislației sau a reglementărilor obligatorii.

Producătorului îi este suficient să demonstreze un singur motiv pentru a se exonera.

