

Termeni si conditii

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE (GCF)

Imprimare: detalii despre furnizorul de servicii (vânzător, companie)

Denumire: ZenithDeals Kft

Sediul social: 6792 Zsombó, Rákosi Jenő utca 18. **Adresa poștală:** 6724 Szeged, Teréz utca 34. **Autoritatea de înregistrare:** Zsombó Önkormányzat **Număr de înregistrare:** 57815817

Număr de identificare fiscală: HU32415939

Reprezentant: Norbert Csete **Telefon:** +36209184118 **E-mail:** info@candlemap.ro **Website:** <http://candlemap.ro>

Bank account number: BE19 9678 8971 7712

Detalii despre furnizorul de găzduire

Denumire: UNAS Online Ltd.

Sediul central: 9400 Sopron, Kőszegi út 14. **Contact:** , unas@unas.hu **Website:** unas.hu

Concepte

Bunuri: bunurile oferite spre vânzare pe site-ul web:

bunuri mobile corporale, inclusiv apa, gazul și electricitatea, ambalate în containere, butelii sau alte cantități sau capacități limitate, și un bun mobil care încorporează sau este conectat la un conținut digital sau la un serviciu digital în așa fel încât, în absența conținutului digital sau a serviciului digital în cauză, bunul nu ar putea să-și îndeplinească funcțiile (denumit în continuare "bun care încorporează elemente digitale")

Bunuri care conțin elemente digitale: bunuri mobile care încorporează sau sunt conectate la un conținut digital sau la un serviciu digital în așa fel încât, în absența conținutului digital sau a serviciului digital în cauză, bunurile nu și-ar putea îndeplini funcțiile.

Părți: vânzătorul și cumpărătorul în comun

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

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

Funcționalitate: capacitatea unui bun, a unui conținut digital sau a unui serviciu digital care conține elemente digitale de a îndeplini funcțiile pentru care este destinat.

Producător: producătorul bunurilor sau, în cazul bunurilor importate, importatorul care importă bunurile în Uniunea Europeană, precum și orice persoană care pretinde că este producătorul prin utilizarea numelui, a mărcii comerciale sau a altor semne distinctive ale bunurilor.

Interoperabilitate: capacitatea unui bun, a unui conținut digital sau a unui serviciu digital care conține elemente digitale de a funcționa cu hardware și software diferite de cele cu care se utilizează în mod obișnuit același tip de bun, conținut digital sau serviciu digital.

Compatibilitate: capacitatea unui bun, a unui conținut digital sau a unui serviciu digital care conține elemente digitale de a funcționa cu echipamente hardware sau software cu care se utilizează în mod obișnuit același tip de bun, conținut digital sau serviciu digital, fără a fi necesară o modificare.

Site web: acest site web, care este utilizat pentru a încheia contractul.

Contract: Contractul de vânzare între Vânzător și Cumpărător prin intermediul Site-ului și a poștei electronice.

Suport durabil: orice dispozitiv care permite unui consumator sau unei întreprinderi să stocheze date care îi sunt adresate personal într-un mod care să fie accesibil în viitor, pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor pentru care au fost destinate datele, și să afișeze datele stocate într-o formă neschimbată.

Dispozitiv de comunicare la distanță: un dispozitiv care permite părților să facă o declarație contractuală în absența lor în vederea încheierii unui contract. Astfel de mijloace includ, în special, tipărituri cu sau fără adresă, scrisori standard, anunțuri publicate în presă cu formulare de comandă, cataloage, telefoane, faxuri și dispozitive de acces la internet

Contract la distanță: un contract de consum încheiat fără prezența fizică simultană a părților în cadrul unui sistem de vânzare la distanță organizat pentru furnizarea bunurilor sau a serviciilor care fac obiectul contractului, atunci când părțile utilizează un mijloc de comunicare la distanță numai pentru a încheia contractul.

Întreprindere: o persoană care acționează în cadrul profesiei sale, al unei activități independente sau al unei afaceri.

Cumpărător/cumpărători: persoana care încheie un contract prin depunerea unei oferte de cumpărare prin intermediul site-ului web.

Standstill: pentru contractele încheiate între un consumator și o întreprindere (în continuare: contract de consum), Codul civil,

1. o garanție de executare a contractului pe care întreprinderea și-o asumă în mod voluntar pentru executarea corespunzătoare a contractului, în plus față de obligația sa legală sau în absența acesteia, și
2. garanția legală obligatorie

Prețul de achiziție: contravaloarea care trebuie plătită pentru Bunuri și furnizarea de conținut digital.

Legislația relevantă

Contractul este reglementat de dispozițiile legislației maghiare, în special de următoarele legi:

Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor

Legea CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale

Legea V din 2013 privind Codul civil

Decretul guvernamental 151/2003 (IX.22.) privind garanția obligatorie pentru bunurile de consum durabile Decretul guvernamental 45/2014 (II.26.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi

19/2014 (IV.29.) NGM Decret privind normele procedurale de gestionare a cererilor de garanție și de garanție pentru bunurile vândute în cadrul unui contract încheiat între un consumator și o întreprindere

Legea LXXVI din 1999 privind drepturile de autor

Legea CXII din 2011 privind dreptul la autodeterminare informațională și libertatea de informare

REGULAMENTUL (UE) NR. 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 28 februarie 2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia, reședința sau domiciliul cumpărătorului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE

REGULAMENTUL (UE) NR. 2016/679 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 27 aprilie 2016 privind protecția naturii privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)

Decretul guvernamental nr. 373/2021 (VI. 30.) privind normele detaliate pentru contractele dintre consumatori și întreprinderi pentru vânzarea de bunuri, furnizarea de conținut digital și furnizarea de servicii digitale

Domeniul de aplicare al CTG, adoptare

Conținutul contractului încheiat între noi este reglementat de prezentele Condiții generale (denumite în continuare "CGV"), pe lângă prevederile legislației obligatorii aplicabile. În consecință, acești Termeni și condiții generale conțin drepturile și obligațiile dintre dumneavoastră și noi, condițiile contractului, termenele de executare, condițiile de livrare și de plată, regulile de răspundere și condițiile de exercitare a dreptului de retragere.

Informațiile tehnice necesare pentru utilizarea site-ului web, care nu sunt incluse în prezentele CCG, sunt furnizate de alte informații disponibile pe site-ul web.

Trebuie să citiți prevederile prezentelor CGV înainte de a finaliza comanda.

Limba contractului, forma contractului

Limba de redactare a contractelor care fac obiectul prezentelor CCG este limba maghiară.

Contractele care fac obiectul prezentelor CGV nu sunt contracte scrise și nu sunt înregistrate de către vânzător.

Cont electronic

Societatea noastră utilizează facturarea electronică în conformitate cu articolul 175 din Legea CXXVII din 2007. Prin acceptarea prezentelor CGC, sunteți de acord cu utilizarea facturării electronice.

Prețuri

Prețurile sunt exprimate în HUF. Vânzătorul este scutit de TVA la vânzări, astfel încât prețurile nu includ TVA. Prețurile sunt orientative. Nu poate fi exclusă posibilitatea ca Vânzătorul să modifice prețurile din motive de politică comercială. Modificarea prețurilor nu se referă la contractele deja încheiate. În cazul în care Vânzătorul a indicat prețul în mod incorect, acesta acționează în baza clauzei "Procedura în caz de preț incorect" din CGV în cazul contractelor deja încheiate.

Procedura în cazul unui preț incorect

Se consideră că este vorba de o denaturare evidentă a prețului:

Preț 0 Ft,

un preț redus cu o reducere, dar cu indicarea incorectă a reducerii (de exemplu: un preț de 500 HUF pentru un articol de 1000 HUF cu o reducere de 20%).

În cazul unei indicații incorecte a prețului, Vânzătorul oferă posibilitatea de a cumpăra Bunurile la prețul real, informație în posesia căreia Clientul poate decide dacă să comande Bunurile la prețul real sau să anuleze comanda fără consecințe juridice negative.

Plângeri și căi de atac

Consumatorul poate depune reclamații ale consumatorilor cu privire la bunuri sau la activitățile vânzătorului la următoarele date de contact:

Telefon: +36209184118

Adresa de internet: <http://candlemap.ro> E-mail: info@candlemap.ro

Un consumator poate comunica întreprinderii, verbal sau în scris, o plângere cu privire la comportamentul, activitatea sau omisiunea întreprinderii sau a unei persoane care acționează în interesul întreprinderii sau în numele acesteia în legătură directă cu comercializarea sau vânzarea de bunuri către consumatori.

Întreprinderea trebuie să investigheze imediat plângerea verbală și să remedieze situația, după caz. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu modul în care a fost tratată reclamația sau dacă nu este posibilă investigarea imediată a reclamației, întreprinderea trebuie să întocmească imediat o înregistrare a reclamației și a poziției sale cu privire la aceasta și, în cazul unei reclamații orale față în față, să îi dea o copie a înregistrării consumatorului la fața locului. În cazul unei reclamații orale comunicate prin telefon sau prin alt serviciu de comunicații electronice, consumatorul primește un răspuns pe fond în termen de cel mult 30 de zile, în conformitate cu dispozițiile aplicabile răspunsului la reclamația scrisă. În alte privințe, consumatorul acționează cu privire la reclamația scrisă după cum urmează. Cu excepția cazului în care se prevede altfel într-un act juridic direct aplicabil al Uniunii Europene, întreprinderea **trebuie să răspundă în scris la reclamația scrisă în termen de 30 de zile de la primirea reclamației scrise într-un mod care poate fi justificat pe fond și să ia măsuri pentru a o comunica.** Un termen mai scurt poate fi stabilit prin lege sau un termen mai lung prin statut. Întreprinderea trebuie să precizeze motivele pentru care a respins

plângerea. Întreprinderea trebuie să atribuie un număr unic de identificare oricărei plângeri orale comunicate prin telefon sau prin comunicații electronice. Răspunsul trebuie să informeze clientul cu privire la posibilitatea de a apela la organismul de conciliere.

Dosarul plângerii trebuie să includă următoarele:

1. numele și adresa consumatorului,
2. unde, când și cum a fost depusă plângerea,
3. o descriere detaliată a plângerii consumatorului, o listă a documentelor, a înregistrărilor și a altor probe prezentate de consumator,
4. o declarație privind poziția întreprinderii cu privire la reclamația consumatorului, în cazul în care este posibilă o investigare imediată a reclamației,
5. semnătura persoanei care a întocmit raportul și, cu excepția cazului în care este vorba de o reclamație verbală făcută prin telefon sau printr-un alt serviciu de comunicare electronică, semnătura consumatorului,
6. locul și ora de înregistrare a procesului-verbal,
7. în cazul unei plângeri orale făcute prin telefon sau prin alt serviciu de comunicații electronice, numărul unic de identificare a plângerii.

Întreprinderea trebuie să păstreze timp de trei ani o evidență a plângerii și o copie a răspunsului și să o prezinte autorităților de supraveghere la cererea acestora.

În cazul în care reclamația este respinsă, întreprinderea trebuie să informeze în scris consumatorul cu privire la autoritatea sau organismul de conciliere la care poate fi depusă reclamația, în funcție de natura acesteia. Informațiile trebuie să includă, de asemenea, adresa, datele de contact telefonice și de internet și adresa poștală a autorității sau a organismului de conciliere competent în locul în care consumatorul locuiește sau este cazat. Informațiile trebuie să includă, de asemenea, dacă întreprinderea va utiliza organismul de conciliere pentru a soluționa litigiul de consum. În cazul în care orice litigiu de consum care ar putea exista între vânzător și consumator nu poate fi soluționat în timpul negocierilor

este soluționată, consumatorul are la dispoziție următoarele opțiuni de executare:

Procedura de protecție a consumatorilor

Vă puteți plânde la autoritățile de protecție a consumatorilor. În cazul în care un consumator percepe o încălcare a drepturilor sale de consumator, acesta are dreptul de a depune o plângere la autoritatea de protecție a consumatorilor din localitatea sa de reședință. După ce plângerea a fost examinată, autoritatea va decide dacă va iniția o procedură de protecție a consumatorilor. Autoritățile de protecție a consumatorilor de prim nivel sunt oficiile guvernamentale din capitala și județul în care își are reședința consumatorul, a căror listă poate fi consultată la adresa: <http://www.kormanyhivatal.hu/>.

Proceduri judiciare

Clientul are dreptul de a-și valorifica creanța rezultată din litigiul de consum în fața instanței de judecată în cadrul procedurilor civile în conformitate cu dispozițiile Legii V din 2013 privind Codul civil și ale Legii CXXX din 2016 privind Codul de procedură civilă.

Procedura organismului de conciliere

Vă rugăm să rețineți că puteți depune o reclamație de consum la noi. În cazul în care reclamația dvs. este respinsă, aveți, de asemenea, dreptul de a vă depune plângerea la Consiliul de conciliere din localitatea în care locuiți sau stați: procedura de conciliere poate fi inițiată numai dacă consumatorul încearcă să soluționeze litigiul direct cu întreprinderea în cauză. Organismul de conciliere desemnat în cererea consumatorului este competent să ia măsuri în locul organismului competent, la cererea consumatorului.

Societatea are obligația de a coopera în cadrul procedurii de conciliere.

Aceasta include **obligația** întreprinderilor de a **trimite un răspuns la** solicitarea organismului de conciliere și obligația de a se **prezenta** în fața organismului de conciliere ("de a asigura prezența la o audiere a unei persoane autorizate să încheie un acord de tranzacție").

În cazul în care sediul sau unitatea întreprinderii nu este înregistrată în județul în care se află camera care administrează organismul de conciliere competent din punct de vedere teritorial, obligația de cooperare a întreprinderii se extinde la oferirea către consumator a posibilității de a ajunge la o înțelegere scrisă în conformitate cu cererea acestuia, iar prezența la ședința de conciliere nu este obligatorie în cazul în care se trimite documentul scris care conține oferta de înțelegere.

În cazul unei încălcări a obligației de cooperare menționate mai sus, autoritatea pentru protecția consumatorilor are competența de a **impune amenzi obligatorii** și nu are posibilitatea de a renunța la amenzi în cazul încălcării de către întreprindere. În plus față de Legea privind protecția consumatorilor, a fost modificată și dispoziția relevantă din Legea privind întreprinderile mici și mijlocii, astfel încât întreprinderile mici și mijlocii să poată fi scutite de amenzi.

Valoarea amenzii poate fi cuprinsă între 15 000 și 500 000 HUF pentru întreprinderile mici și mijlocii, în timp ce pentru întreprinderile care nu sunt mici și mijlocii și care nu fac obiectul Legii contabilității, cu o cifră de afaceri anuală netă de peste 100 de milioane HUF, amenda poate fi cuprinsă între 15 000 HUF și 5% din cifra de afaceri anuală netă a întreprinderii, dar nu mai mult de 500 de milioane HUF. Prin introducerea unei amenzi obligatorii, legiuitorul urmărește să consolideze cooperarea cu organismele de conciliere și să asigure participarea activă a întreprinderilor la procedura de conciliere.

Organismul de conciliere este responsabil pentru soluționarea litigiilor de consum în afara instanțelor de judecată. Sarcina organismului de conciliere este de a încerca să ajungă la un acord între părți pentru a soluționa litigiul de consum și, în cazul în care acest lucru nu reușește, de a se pronunța asupra cazului pentru a se asigura că drepturile consumatorilor sunt respectate într-un mod simplu, rapid, eficient și rentabil. La cererea consumatorului sau a întreprinderii, organismul de conciliere oferă consiliere cu privire la drepturile și obligațiile consumatorului.

Procedurile organismului de conciliere sunt inițiate la cererea consumatorului. Cererea trebuie să fie prezentată în scris președintelui organismului de conciliere: cerința formei scrise poate fi îndeplinită prin scrisoare, telegramă, telex sau fax sau prin orice alt mijloc care permite destinatarului să stocheze permanent datele care îi sunt adresate pentru o perioadă de timp adecvată scopurilor pentru care au fost destinate și să afișeze datele în forma și conținutul lor nealterate. **Cererea trebuie să cuprindă**

1. numele, reședința sau domiciliul consumatorului,
2. denumirea, sediul social sau locul de desfășurare a activității întreprinderii implicate în litigiul de consum,
3. în cazul în care consumatorul a solicitat desemnarea organismului de conciliere competent în locul organismului competent,
4. o scurtă descriere a poziției consumatorului, a faptelor care o susțin și a dovezilor care o susțin,
5. o declarație din partea consumatorului că acesta a încercat să rezolve litigiul direct cu întreprinderea în cauză
6. o declarație din partea consumatorului că niciun alt organism de conciliere nu a fost implicat în acest caz, că nu a fost inițiată nicio procedură de mediere, că nu a fost depusă nicio declarație de creanță și că nu a fost depusă nicio cerere de somație de plată,
7. o propunere de decizie a comisiei,
8. semnătura consumatorului.

Cererea trebuie să fie însoțită de documentul sau de o copie (extras) a documentului la al cărui conținut se referă consumatorul ca dovadă, în special declarația scrisă a întreprinderii prin care aceasta respinge reclamația sau, în lipsa acesteia, orice altă dovadă scrisă de care dispune consumatorul că s-a încercat concilierea solicitată.

În cazul în care consumatorul acționează prin intermediul unui reprezentant autorizat, autorizația trebuie să fie anexată la cerere. Mai multe informații despre Birourile de conciliere sunt disponibile la adresa: <http://www.bekeltetes.hu>

Pentru mai multe informații despre comisiile locale de conciliere, vă rugăm să vizitați: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Detalii de contact pentru fiecare dintre birourile regionale de conciliere:

Consiliul de conciliere al județului Baranya

Adresa: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. Adresa poștală: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36 Număr de telefon: 06-72-507-154

Telefon mobil: +36 20 283-3422

E-mail: info@baranyabekeltetes.hu Website: www.baranyabekeltetes.hu

Consiliul de arbitraj Békés Vármegyei

Adresa: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Număr de telefon: 06-66-324-976

Fax: 06-66-324-976

E-mail: bekeltetes@bmkik.hu Website: www.bmkik.hu

Biroul de Conciliere din Budapesta

Adresa: 1016 Budapesta, Krisztina krt. 99. 111. Adresa poștală.

Număr de telefon: +36-1-488-21-31

E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu Website: bekeltet.bkik.hu

Biroul de Conciliere Județean Fejér

Adresă: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. Telefonszám:06-22-510-310

E-mail: bekeltetes@fmkik.hu Website: www.bekeltetesfejer.hu

Consiliul Județean de Arbitraj Hajdú-Bihar

Adresă: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.

Numere de telefon: 06-52-500-710; 06-52-500-745

Fax: 06-52-500-720

E-mail: bekelteto@hbkik.hu; nemes.brigitta@hbkik.hu Website: www.hbmbekeltetes.hu

Consiliul Județean de Arbitraj Jász-Nagykun-Szolnok

Adresă: 5000 Szolnok, Verseghy park 8. III. etaj 303-304.

Telefon mobil: 06-20-373-2570

E-mail: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu Website: www.jaszbekeltetes.hu

Consiliul Județean de Arbitraj Nógrád

Adresa: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4.

Număr de telefon: 06-32-520-860

Fax: 06-32-520-862

E-mail: nkik@nkik.hu Website: www.nkik.hu

Consiliul de conciliere al județului Somogy

Adresa: 7400 Kaposvár, Anna u.6. Număr de telefon: 06-82-501-000

E-mail: skik@skik.hu

Consiliul de conciliere al județului Tolna

Adresă: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25. etaj III Număr de telefon: 06-74-411-661

Fax: 06-74-411-456

E-mail: kamara@tmkik.hu; t-tiv@tmkik.hu

Consiliul Județean de Arbitraj Bács-Kiskun

Adresa: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4. Adresa poștală: 6001 Kecskemét, Pf.228.

Numere de telefon: 06-76-501-500; 06-76-501-525, 06-70-938-4765,

06-70-938-4764

Fax: 06-76-501-538

E-mail: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu Website: www.bacsbekeltetes.hu

Consiliul Județean de Arbitraj Borsod-Abaúj-Zemplén

Adresa: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Număr de telefon: 06-46-501-091;06-46-501-090

E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Site web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu

Consiliul de conciliere al comitatului Csongrád-Csanád

Adresa: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Număr de telefon: 06-62-554-250/118

E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu Website: www.bekeltetes-csongrad.hu

Consiliul de conciliere al județului Győr-Moson-Sopron

Adresa: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Număr de telefon: 06-96-520-217

E-mail: bejelentotestulet@gymkik.hu Website: www.bejelentetesgyor.hu

Biroul de conciliere din județul Heves

Adresă: 3300 Eger, Hadnagy u. 6. fsz. 1.

Adresa poștală: 3300 Eger, Faiskola u. 15. Număr de telefon: 06-36-416-660/105 extensie Telefon mobil: 06-30-967-4336

E-mail: bejelentetes@hkik.hu

Consiliul de conciliere al comitatului Komárom-Esztergom

Adresă: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.

Numere de telefon: 06-34-513-010; 06-34-513-012

Telefon mobil: 06-30-201-1647; 06-30-201-1877

E-mail: bejelentetes@kemkik.hu

Biroul de conciliere din județul Pest

Adresă: 1055 Budapesta, Balassi Bálint u. 25. IV/2. Număr de telefon: 06-1-269-0703

Fax: 06-1-474-7921

E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu Website: <http://panaszrendezes.hu/>

Consiliul Județean de Arbitraj Szabolcs-Szatmár-Bereg

Adresa: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.

Număr de telefon: +36-42-420-280

Fax: +36-42-420-180

E-mail: bejelenteto@szabkam.hu Website: www.bejelentetes-szabolcs.hu

Biroul de conciliere județean Vas Várm

Adresa: 9700 Szombathely, Honvéd tér 2.

Număr de telefon: 06-94-506-645

Fax: 06-94-316-936

E-mail: pergel.bea@vmkik.hu Website: www.vasibekelteto.hu

Biroul de conciliere din județul Veszprém

Adresa: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1. parter 115-116.

Numere de telefon: 06-88-814-121; 06-88-814-111

E-mail: info@bejelentetesveszprem.hu Website: www.bejelentetesveszprem.hu

Biroul de conciliere județean Zala

Adresa: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi út 24.

Număr de telefon: 06-92-550-513

Fax: 06-92-550-525

E-mail: zmbekelteto@zmkik.hu Website: www.bejelenteteszala.hu

Procedura organismului de conciliere pentru persoanele care nu sunt consumatori

În conformitate cu Legea privind protecția consumatorilor, un consumator este, de asemenea, o persoană care acționează în scopuri din afara ocupației sale independente și a activității sale economice, o organizație civilă, o persoană juridică religioasă, un condominiu, o asociație de locuințe, o microîntreprindere, o întreprindere mică și mijlocie, o microîntreprindere, o întreprindere mică și mijlocie, care cumpără, comandă, primește, folosește, utilizează sau este destinatarul unei comunicări comerciale sau al unei oferte de bunuri.

Consiliul de conciliere are dreptul de a verifica și de a investiga existența calității de consumator. Normele de procedură sunt reglementate de normele scrise în cadrul Comitetului de conciliere.

Platforma online de soluționare a litigiilor

Comisia Europeană a creat un site web unde consumatorii se pot înregistra pentru a-și rezolva litigiile legate de cumpărăturile online prin completarea unui formular de cerere și pentru a evita astfel procedurile judiciare. Acest lucru va permite consumatorilor să își valorifice drepturile fără a fi împiedicați, de exemplu, de distanța.

Dacă doriți să depuneți o plângere cu privire la un bun sau un serviciu cumpărat online și nu doriți neapărat să mergeți în instanță, puteți utiliza instrumentul de soluționare online a litigiilor.

Pe portal, dvs. și comerciantul împotriva căruia ați depus plângerea puteți alege împreună organismul de soluționare a litigiilor pe care doriți să îl tratați.

Platforma online de soluționare a litigiilor este disponibilă aici: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

Drepturi de autor

În conformitate cu secțiunea 1 (1) din Legea LXXVI din 1999 privind drepturile de autor (denumită în continuare: Legea privind drepturile de autor), site-ul web este considerat o operă protejată de drepturi de autor și, prin urmare, toate părțile acestuia sunt protejate de drepturile de autor. Legea privind drepturile de autor (Sztj. În conformitate cu articolul 16 (1) din Legea privind drepturile de autor, este interzisă utilizarea neautorizată a graficii, a software-ului, a programelor de calculator sau a oricărei alte aplicații care poate fi utilizată pentru a modifica site-ul web sau orice parte a acestuia. Orice material de pe site-ul web și din baza de

date a acestuia poate fi reprodus, chiar și cu acordul scris al deținătorului drepturilor de autor, numai cu trimitere la site-ul web și cu menționarea sursei. Deținătorul drepturilor de autor.

Recenzii ale prietenilor consumatorilor

Informăm Cumpărătorii că Vânzătorul utilizează sistemul de evaluare Consumer Friend pe site-ul său web. Sistemul de evaluare nu permite evaluarea bunurilor individuale, ci a Vânzătorului (magazinul online), iar următoarele măsuri tehnice sunt puse în aplicare pentru a se asigura că numai clienții reali pot trimite o evaluare:

1. sistemul funcționează independent de magazinul online care îl utilizează, în așa fel încât evaluatorul WIDGET este deschis după achiziție, iar evaluările trimise sunt stocate de către Prietenul Consumatorului (JUTASA Ltd.) în propriul său sistem.
2. Singura modalitate prin care clientul actual își poate exprima opinia este să trimită un e-mail la adresa de e-mail furnizată prietenului consumatorului după achiziție.

Magazinul online care utilizează sistemul de rating nu dispune de mijloace tehnice pentru a șterge recenziile sau ratingurile.

Oportunitate.

Prin urmare, sistemul include doar evaluări și recenzii de la clienți reali și nu face distincție între recenzii pozitive și negative, ci le afișează în mod egal.

Invaliditate parțială, cod de conduită

În cazul în care o clauză din CCG este nulă din punct de vedere juridic sau ineficientă, celelalte clauze ale contractului rămân în vigoare, iar dispozițiile legislației aplicabile se aplică în locul părții nevalabile sau defectuoase.

Vânzătorul nu are un cod de conduită în temeiul Legii privind practicile comerciale neloiale.

Informații privind funcționarea bunurilor care conțin baterii digitale și măsura tehnică de protecție care trebuie aplicată

Disponibilitatea serverelor care furnizează datele afișate pe site este de peste 99,9% pe an. Întregul conținut de date este salvat în mod regulat, astfel încât conținutul original al datelor să poată fi restaurat în cazul unei probleme. Datele afișate pe site sunt stocate în baze de date MSSQL și MySQL. Datele sensibile sunt stocate folosind o criptare cu o putere corespunzătoare și criptate cu ajutorul suportului hardware integrat în procesor.

Informații privind caracteristicile esențiale ale produselor

Pe site-ul web, informațiile privind caracteristicile esențiale ale bunurilor disponibile pentru cumpărare sunt furnizate în descrierile fiecărui bun.

Corectarea erorilor de introducere a datelor - Responsabilitatea pentru acuratețea datelor furnizate

În timpul procesului de comandă, veți avea întotdeauna posibilitatea de a modifica datele pe care le-ați introdus înainte de a finaliza comanda (făcând clic pe butonul "înapoi" din browser se va deschide pagina anterioară, astfel încât să puteți corecta datele chiar dacă ați trecut deja la pagina următoare). Vă rugăm să rețineți că este responsabilitatea dvs. să vă asigurați că datele pe care le introduceți sunt introduse cu exactitate, deoarece bunurile vor fi facturate și livrate pe baza datelor pe care le-ați introdus. Vă rugăm să rețineți că o adresă de e-mail introdusă incorect sau un spațiu de stocare saturat în căsuța poștală poate duce la nelivrarea confirmării și poate împiedica încheierea contractului. În cazul în care clientul și-a finalizat comanda și descoperă o eroare în datele furnizate, acesta trebuie să inițieze modificarea comenzii sale cât mai curând posibil. Clientul poate notifica vânzătorul cu privire la modificarea unei comenzi incorecte prin trimiterea unui e-mail de la adresa de e-mail furnizată în momentul comenzii sau prin telefon la vânzător.

Utilizarea site-ului web

Nu este necesară înregistrarea pentru a face o achiziție.

Site-ul web oferă demonstrații de produse și facilități de comandă online pentru utilizatori. Utilizatorii pot naviga pe site cu ajutorul meniurilor. Produsele sunt sortate pe categorii. În categoria "Oferte speciale" se pot găsi toate produsele disponibile în magazin. Pentru fiecare articol sunt indicate separat data de început și data de expirare a promoției sau data de început și disponibilitatea stocului.

În meniul Mai mult pentru mai puțin veți găsi produsele pentru care magazinul oferă o reducere de cantitate pentru comenzi de mai multe articole.

În secțiunea Noutăți puteți găsi noile produse care sunt adăugate pe site. Faceți clic pe numele categoriei pentru a vedea o listă cu produsele care sunt instalate în aceasta. În cazul în care toate Bunurile dintr-o categorie nu încap pe o singură pagină, puteți derula prin numerele de deasupra și de dedesubt ale Bunurilor. Din lista de Mărfuri, faceți clic pe numele Mărfurilor pentru a deschide pagina detaliată a Mărfurilor

unde puteți găsi informații detaliate despre caracteristicile și prețul produselor pe care doriți să le comandați.

Pe site puteți căuta bunuri după cuvinte cheie. Rezultatele care corespund criteriilor dvs. de căutare vor fi afișate într-o listă, la fel ca și categoriile.

Articolul selectat poate fi adăugat în coș cu ajutorul butonului "coș", iar lângă acest buton puteți seta numărul necesar de articole. Utilizatorul poate verifica conținutul coșului făcând clic pe elementul de meniu coș. Aici se poate modifica cantitatea articolului pe care se dorește să îl comande sau se poate șterge articolul. De asemenea, butonul Golire coș poate fi utilizat pentru a goli complet coșul.

Utilizatorul poate continua procesul de achiziție făcând clic pe butonul Comandă. Ca un al doilea pas, este posibil să se conecteze, să se înregistreze și să cumpere fără înregistrare. În cazul înregistrării și al achiziției fără înregistrare, Utilizatorul trebuie să furnizeze următoarele informații: adresa de e-mail, numele, numărul de telefon, adresa de facturare și, dacă este diferită, adresa de livrare. Pentru a se înregistra, pe lângă informațiile de mai sus, este necesară o parolă. Utilizatorul va fi informat despre înregistrarea reușită prin e-mail și pe site-ul web. Utilizatorul poate solicita anularea înregistrării sale prin e-mail, caz în care va trebui să se înregistreze din nou pentru o nouă achiziție.

Utilizatorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor de acces. Utilizatorul este responsabil pentru actualizarea datelor sale și va notifica Furnizorul de servicii dacă constată că datele sale au fost folosite în mod abuziv de către o terță parte. În cazul în care parola a fost uitată, o nouă parolă poate fi solicitată pe site-ul web la adresa de e-mail înregistrată. În cazul în care utilizatorul s-a înregistrat anterior pe site-ul web, procesul de comandă poate fi continuat prin introducerea adresei sale de e-mail și a parolei.

Ca pas următor în procesul de comandă, utilizatorul trebuie să aleagă metoda de plată și de livrare care i se potrivește. O pagină de rezumat permite utilizatorului să verifice toate detaliile furnizate anterior și cantitatea de bunuri care urmează să fie comandate. În cazul unor erori de introducere a datelor, utilizatorul poate corecta datele introduse făcând clic pe pictograma creion.

În cazul în care considerați că totul este corect, puteți finaliza comanda dând clic pe butonul Comandă. Veți primi o confirmare pe site sau prin e-mail. Dacă descoperiți informații incorecte după ce comanda a fost confirmată (de exemplu, în e-mailul de confirmare), trebuie să notificați Furnizorul de servicii imediat, dar în cel mult 24 de ore. Indiferent de intenția de comandă, utilizatorul se poate autentifica prin intermediul ferestrei de autentificare a clientului sau prin punctul de meniu Autentificare. După logare, va apărea un meniu de modificare a datelor, unde puteți modifica datele introduse în timpul înregistrării, precum și urmări detaliile și starea comenzii dumneavoastră.

Finalizarea comenzii (formularea unei oferte)

Dacă sunteți convins că conținutul coșului dumneavoastră de cumpărături corespunde cu bunurile pe care doriți să le comandați și că datele dumneavoastră sunt corecte, puteți finaliza comanda făcând clic pe butonul "Plasați comanda". Informațiile furnizate pe site-ul web nu constituie o ofertă din partea vânzătorului de a încheia un contract. Pentru comenzile care fac obiectul prezentelor CGV, sunteți considerat a fi Ofertantul.

Prin apăsarea butonului "Plasați comanda", recunoașteți în mod expres că oferta dvs. este considerată ca fiind făcută și că declarația dvs. va fi supusă plății în cazul confirmării de către vânzător în conformitate cu prezentele CGV. Sunteți legat de oferta dumneavoastră pentru o perioadă de 48 de ore. În cazul în care oferta dvs. nu este confirmată de către vânzător în termen de 48 de ore în conformitate cu prezentele CGV, sunteți eliberat de obligația de a licita.

Prelucrarea comenzii, încheierea contractului

Comenzile sunt procesate în două etape. Puteți plasa o comandă în orice moment. Veți primi mai întâi o confirmare automată a comenzii dumneavoastră, care înregistrează doar faptul că comanda dumneavoastră a fost primită prin intermediul site-ului, dar această confirmare nu constituie o acceptare a ofertei dumneavoastră. În cazul în care observați că notificarea automată de confirmare prin e-mail conține datele dvs. în mod eronat (de exemplu, comanda dvs. a fost confirmată prin e-mailul de confirmare a comenzii), veți fi informat că comanda dvs. a fost acceptată.

numele, adresa de livrare, numărul de telefon etc.), sunteți obligat să ne informați fără întârziere prin e-mail despre acest lucru, în același timp cu furnizarea datelor corecte. În cazul în care nu primiți un e-mail de confirmare automată în termen de 24 de ore de la plasarea comenzii, vă rugăm să ne contactați, deoarece este posibil ca comanda dumneavoastră să nu fi fost primită din motive tehnice.

După trimiterea ofertei dumneavoastră, vânzătorul vă va confirma oferta printr-un al doilea e-mail. Contractul este încheiat în momentul în care e-mailul de confirmare trimis de către vânzător devine disponibil pentru dvs. în sistemul dvs. de poștă electronică (a doua confirmare).

Procedura urmată în cazul coletelor nerecepționate

În cazul în care Clientul nu ia în primire bunurile comandate și livrate și nu notifică Vânzătorului intenția sa de a se retrage din contract în termen de 14 zile, fără a oferi niciun motiv în conformitate cu prevederile legale, acesta încalcă contractul cu Vânzătorul, în temeiul căruia este obligat să ia în primire bunurile și să accepte astfel prestația Vânzătorului. În acest caz, Vânzătorul va încerca să livreze din nou Bunurile, cu condiția ca acest lucru să poată fi convenit cu Cumpărătorul, dar poate condiționa livrarea din nou de plata unei taxe de livrare. În cazul în care noua livrare nu reușește sau nu poate fi convenită cu Cumpărătorul, deoarece acesta refuză să coopereze, Vânzătorul are dreptul de a rezilia contractul cu Cumpărătorul cu efect imediat pentru încălcarea contractului și de a pretinde Cumpărătorului, cu titlu de penalitate, costurile aferente livrării și returnării eșuate. Părțile sunt de acord cu utilizarea e-mailului ca formă de comunicare folosită de Cumpărător în momentul comenzii pentru a rezilia contractul și stipulează că data notificării de reziliere este data la care scrisoarea de reziliere devine disponibilă în contul de e-mail al Cumpărătorului.

Modalități de plată

Modalități de plată

Plata prin card de credit

Plățiți rapid și în siguranță cu cardul de credit în magazinul nostru online.

Transfer bancar

De asemenea, puteți achita bunurile prin transfer bancar.

Răscumpărare de la

Dacă doriți să achitați valoarea comenzii la primirea coletului, vă rugăm să alegeți metoda de plată "ramburs".

Plata în numerar

Aveți opțiunea de a plăti prețul bunurilor și taxa de livrare în numerar în momentul primirii bunurilor.

Metode de acceptare, taxe de acceptare

Serviciul de curierat GLS

Bunurile sunt livrate prin serviciul de curierat GLS.

Mai multe informații pot fi găsite aici: <https://gls-group.eu/HU/hu/cimzetteknek-nyujtott-szolgaltatasok>

Minim	Maxim	Taxa de livrare
0 Ft	30000 Ft	3000 Ft
30000 Ft	∞	Free Ft

Punct de parcelare GLS

În cazul cumpărăturilor online, livrarea la domiciliu este cea mai populară opțiune, dar ponderea livrărilor personale crește de la an la an. Clienții își pot ridica bunurile în mod convenabil și la momentul potrivit prin intermediul GLS ParcelPoints, unde plata în numerar este garantată.

GLS ParcelPoints sunt amplasate în locuri ușor accesibile, cum ar fi centrele comerciale, benzinăriile, librăriile sau alte magazine aglomerate. Cele mai multe dintre acestea sunt deschise ore îndelungate, chiar și în weekend, pentru clienții care doresc să își ridice sau să își lase coletul. GLS trimite un e-mail sau un SMS de notificare a destinatarului că bunurile au fost livrate. Clientul poate ridica coletul în orice moment în termen de 5 zile lucrătoare, ținând cont de orele de deschidere ale GLS ParcelPoint.

Minim	Maxim	Taxa de livrare
0 Ft	30000 Ft	3000 Ft
30000 Ft	∞	Free

Termen limită de livrare

Termenul general de livrare a comenzii este de maximum 30 de zile de la data confirmării comenzii. În caz de întârziere din partea vânzătorului, cumpărătorul are dreptul de a stabili o perioadă de grație. În cazul în care Vânzătorul nu execută în perioada de grație, Cumpărătorul are dreptul de a denunța contractul.

Rezervarea drepturilor, clauza de proprietate

În cazul în care ați comandat anterior bunuri, dar nu le-ați primit la momentul livrării (fără a include cazul în care v-ați exercitat dreptul de retragere) sau bunurile au fost returnate vânzătorului fără o indicație solicitată, vânzătorul va condiționa îndeplinirea comenzii de plata în avans a prețului de achiziție și a costurilor de livrare.

Vânzătorul poate să rețină livrarea bunurilor până când nu se asigură că prețul bunurilor a fost plătit cu succes prin intermediul soluției de plată electronică (inclusiv în cazul bunurilor plătite prin transfer bancar, în cazul în care cumpărătorul transferă prețul de achiziție în moneda statului membru în care sunt vândute bunurile și vânzătorul nu primește suma integrală a prețului de achiziție și a cheltuielilor de livrare din cauza conversiei și a comisioanelor și costurilor bancare). În cazul în care prețul bunurilor nu a fost plătit integral, Vânzătorul poate solicita Cumpărătorului să suplimenteze prețul de achiziție.

Vânzări în străinătate

Prin utilizarea Site-ului, Vânzătorul nu face distincție între Cumpărătorii de pe teritoriul Ungariei și cei din afara teritoriului Uniunii Europene. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentele CCG, Vânzătorul va asigura livrarea/colectarea bunurilor comandate în Ungaria.

Dispozițiile prezentelor CGC se aplică, de asemenea, achizițiilor efectuate în afara Ungariei, cu condiția ca, în sensul prezentei clauze, un consumator să fie un cetățean al unui stat membru sau o întreprindere stabilită într-un stat membru care achiziționează bunuri sau servicii în Uniunea Europeană exclusiv în scopul consumului final sau în scopul utilizării acestora sau care acționează cu astfel de intenții, în conformitate cu dispozițiile regulamentului relevant. Un consumator este o persoană fizică care acționează în scopuri care nu fac parte din activitatea sa comercială, industrială, artizanală sau profesională.

Limba de comunicare și de cumpărare este în principal limba maghiară, vânzătorul nu este obligat să comunice cu cumpărătorul în limba statului membru al cumpărătorului.

Vânzătorul nu este obligat să respecte sau să informeze Cumpărătorul cu privire la orice cerințe necontractuale, cum ar fi cerințele de etichetare sau cerințele specifice sectorului, prevăzute în legislația națională a statului membru al Cumpărătorului în legătură cu bunurile în cauză.

Cu excepția cazului în care se specifică altfel, vânzătorul va aplica TVA-ul maghiar la toate bunurile. Cumpărătorul își poate exercita drepturile de executare silită în conformitate cu prezentele CGV.

În cazul plății electronice, plata se efectuează în moneda specificată de vânzător,

Vânzătorul poate să rețină livrarea bunurilor până când nu se asigură că prețul bunurilor și taxa de livrare au fost achitate cu succes și în întregime prin intermediul soluției de plată electronică (inclusiv în cazul bunurilor plătite prin transfer bancar, în cazul în care cumpărătorul transferă prețul de achiziție (taxa de livrare) în moneda statului membru al vânzătorului, iar vânzătorul nu primește suma integrală a prețului de achiziție din cauza conversiei și a comisioanelor și taxelor bancare). În cazul în care prețul bunurilor nu a fost plătit integral, Vânzătorul poate solicita Cumpărătorului să suplimenteze prețul de achiziție.

Pentru a livra bunurile, vânzătorul va oferi, de asemenea, aceleași facilități de livrare cumpărătorilor din afara Ungariei ca și cumpărătorilor din Ungaria.

În cazul în care cumpărătorul poate solicita livrarea bunurilor în Ungaria sau în orice alt stat membru al Uniunii Europene în conformitate cu CGV, cumpărătorul care nu este unghur poate solicita, de asemenea, livrarea prin oricare dintre mijloacele de livrare indicate în CGV.

În cazul în care Cumpărătorul poate alege să ridice personal bunurile de la Vânzător în conformitate cu CGV, acest lucru poate fi utilizat și de către Cumpărătorul care nu se află în Ungaria.

În caz contrar, cumpărătorul poate solicita ca bunurile să fie expediate în străinătate pe cheltuiuala sa. Acest drept nu se aplică în cazul clienților maghiari.

Vânzătorul va îndeplini comanda după plata taxei de livrare, în cazul în care clientul nu plătește taxa de livrare vânzătorului sau nu își organizează singur livrarea până la data convenită în prealabil, vânzătorul va rezilia contractul și va rambursa clientului prețul de achiziție plătit în avans.

Informații pentru consumatori

Informații privind dreptul de retragere al consumatorului

În calitate de consumator, Codul civil. În conformitate cu articolul 8:1, alineatul 1, punctul 3, doar persoanele fizice care acționează în afara profesiei, a activității independente sau a activității comerciale sunt considerate consumatori, astfel încât **persoanele juridice nu își pot exercita dreptul de retragere fără motivare!**

Consumatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a da un motiv, în conformitate cu articolul 20 din Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.). Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere

1. Pentru un contract de vânzare de bunuri
2. **aa)** la Aru,
3. **ab)** în cazul vânzării mai multor bunuri, în cazul în care livrarea fiecărui bun se face la un moment diferit, la bunurile livrate ultima dată,

de către consumator sau de către o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de consumator, în termen de **14 zile calendaristice de** la data primirii bunurilor de către consumator.

Nicio dispoziție din prezenta clauză nu afectează dreptul consumatorului de a-și exercita dreptul de retragere în temeiul prezentei clauze în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și data primirii bunurilor.

În cazul în care consumatorul a făcut o ofertă de încheiere a contractului, acesta are dreptul de a retrage oferta înainte de încheierea contractului, ceea ce pune capăt obligației de a face o ofertă de încheiere a contractului.

Notificarea de anulare, exercitarea dreptului de retragere sau de reziliere al consumatorului

Consumatorul își poate exercita dreptul prevăzut la articolul 20 din Decretul guvernamental 45/2014 (26.II.) printr-o declarație clară în acest sens sau prin utilizarea modelului de declarație care poate fi descărcat de pe site.

Valabilitatea retragerii consumatorului

Dreptul de retragere se consideră că a fost exercitat în termen dacă consumatorul trimite declarația sa în termenul stabilit.

În cazul retragerii sau al rezilierii în scris, este suficient să se trimită notificarea de retragere sau de reziliere în termenul stabilit.

Sarcina de a dovedi că consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere în conformitate cu această dispoziție îi revine consumatorului.

Vânzătorul confirmă retragerea consumatorului pe un suport electronic la primirea acesteia.

Obligațiile vânzătorului în cazul retragerii de către consumator

Obligația de rambursare a vânzătorului

În cazul în care consumatorul se retrage din contract în conformitate cu articolul 22 din Hotărârea Guvernului 45/2014 (26.II.), vânzătorul rambursează suma totală plătită de consumator drept contraprestație, inclusiv costurile suportate în legătură cu executarea contractului, inclusiv taxa de livrare, în termen de cel mult paisprezece zile de la data la care a luat cunoștință de retragere. Vă rugăm să rețineți că această dispoziție nu se aplică costurilor suplimentare cauzate de alegerea unui alt mod de transport decât cel mai puțin costisitor mod de transport obișnuit.

Cum este obligat vânzătorul să ramburseze

În caz de retragere sau de reziliere în conformitate cu articolul 22 din Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.), vânzătorul va rambursa suma returnată consumatorului în același mod ca și metoda de plată utilizată de consumator. Consumatorul este rambursat integral de către consumator

vânzătorul poate, cu acordul expres al consumatorului, să utilizeze o altă metodă de plată pentru rambursare, dar consumatorului nu i se va percepe nicio taxă suplimentară. Vânzătorul nu este răspunzător pentru nicio întârziere cauzată de numărul de cont bancar sau adresa poștală incorectă și/sau inexactă a consumatorului.

Costuri suplimentare

În cazul în care consumatorul alege în mod explicit un alt mod de transport decât cel mai puțin costisitor mod de transport obișnuit, vânzătorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare care rezultă din această alegere. În acest caz, suntem obligați să rambursăm până la valoarea cheltuielilor de livrare standard indicate.

Dreptul de retenție

Vânzătorul poate reține suma datorată consumatorului până când consumatorul returnează bunurile sau până când dovedește dincolo de orice îndoială rezonabilă că le-a returnat, în funcție de care dintre aceste situații se produce prima. Nu suntem în măsură să acceptăm trimiterile trimise în numerar la livrare sau prin poștă.

În caz de retragere sau de încetare a obligațiilor consumatorului

Restituirea mărfurilor

În cazul în care consumatorul se retrage din contract în conformitate cu articolul 22 din Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.), consumatorul trebuie să returneze bunurile imediat, dar nu mai târziu de paisprezece zile de la data retragerii, sau să le predea vânzătorului sau unei persoane autorizate de către vânzător să primească bunurile. Restituirea este considerată ca fiind efectuată în termen dacă consumatorul returnează bunurile înainte de expirarea termenului.

Plata costurilor directe legate de returnarea bunurilor

Consumatorul suportă costul direct al returnării bunurilor. Bunurile trebuie să fie returnate la adresa vânzătorului. În cazul în care consumatorul reziliază un contract de prestări de servicii în afara spațiilor comerciale sau la distanță după începerea prestației, acesta trebuie să plătească comerciantului o taxă proporțională cu serviciul prestat până la data notificării rezilierii către comerciant. Suma pe care consumatorul trebuie să o plătească proporțional se determină pe baza valorii totale a contraprestației stabilite în contract, plus taxele. În cazul în care consumatorul dovedește că suma totală astfel stabilită este excesivă, suma proporțională se calculează pe baza valorii de piață a serviciilor prestate până la data rezilierii contractului. Vă rugăm să rețineți că nu suntem în măsură să acceptăm bunuri returnate în numerar la livrare sau prin plata prin poștă.

Răspunderea consumatorului pentru depreciere

Consumatorul este răspunzător pentru deprecierea care rezultă din utilizarea bunurilor dincolo de utilizarea necesară pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea acestora.

În cazul în care dreptul de retragere nu poate fi exercitat sau poate fi exercitat numai în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă, clientul nu are dreptul de a utiliza produsul în scopuri de testare.

Dreptul de retragere nu poate fi exercitat în următoarele cazuri

Vânzătorul vă atrage în mod expres atenția asupra faptului că nu vă puteți exercita dreptul de retragere în cazurile prevăzute la articolul 29 alineatul (1) din Hotărârea Guvernului 45/2014 (II.26.):

1. după executarea integrală a serviciului, dar, în cazul în care contractul impune o obligație de plată în sarcina consumatorului, această excepție poate fi invocată numai dacă executarea a început cu consimțământul expres și prealabil al consumatorului și dacă acesta știe că își va pierde dreptul de retragere odată ce întreprinderea a executat integral contractul;
2. în ceea ce privește un bun sau un serviciu al cărui preț sau taxă nu este

care poate fi influențat, chiar și în timpul termenului de exercitare a dreptului de retragere;

1. pentru bunurile care nu sunt prefabricate, care au fost fabricate la instrucțiunile sau la cererea expresă a consumatorului sau pentru bunurile care sunt în mod clar personalizate pentru consumator;
2. mărfuri perisabile sau mărfuri care își păstrează calitatea pentru o perioadă scurtă de timp;
3. pentru bunurile sigilate care nu pot fi returnate după deschidere după livrare din motive de sănătate sau de igienă;
4. Bunurile care, prin natura lor, sunt amestecate în mod inseparabil cu alte bunuri după livrare;
5. o băutură alcoolică a cărei valoare reală depinde de fluctuațiile pieței într-un mod care nu poate fi controlat de întreprindere și al cărei preț a fost convenit între părți la momentul încheierii contractului de vânzare, dar contractul nu este executat decât după 30 de zile de la încheierea acestuia;
6. în cazul unui contract de prestări de servicii în care întreprinderea vizitează consumatorul la cererea expresă a acestuia pentru a efectua lucrări urgente de reparații sau de întreținere;
7. vânzarea unei copii a unei înregistrări audio sau video sau a unui program informatic în ambalaj sigilat, în cazul în care consumatorul a deschis ambalajul după livrare;
8. pentru ziare, periodice și publicații periodice, cu excepția contractelor de abonament;
9. pentru contractele încheiate prin licitație publică;
10. un contract de furnizare de cazare, transport, închiriere de mașini, catering sau activități de agrement, cu excepția serviciilor de cazare, în cazul în care contractul are o dată sau un termen limită de executare specific;
11. în ceea ce privește conținutul digital furnizat pe un suport netangibil, în cazul în care vânzătorul a început executarea contractului cu consimțământul prealabil expres al consumatorului, iar consumatorul a recunoscut, în același timp cu acordarea acestui consimțământ, că își va pierde dreptul de retragere odată ce a început executarea contractului și întreprinderea a trimis consumatorului o confirmare.

Informații privind garanțiile produselor și garanțiile de conformitate pentru contractele încheiate cu consumatorii

Această secțiune a Notei de informare a consumatorilor a fost elaborată în temeiul autorizației prevăzute la articolul 9 alineatul (3) din Decretul guvernamental 45/2014 (II.26.), în conformitate cu anexa 3 la Decretul guvernamental 45/2014 (II.26.).

Informațiile pentru consumatori se aplică numai clienților care sunt consumatori, regulile pentru non-consumatori fiind prezentate într-un capitol separat.

Cerințe de performanță contractuală pentru contractele cu consumatorii

Cerințe de performanță contractuală pentru bunurile vândute în cadrul unui contract de consum în general și pentru bunurile care conțin un element digital

Bunurile și prestația trebuie să fie conforme cu cerințele din Decretul guvernamental 373/2021 (30.VI.2021) la momentul prestației.

Pentru ca executarea să fie considerată conformă cu contractul, bunurile care fac obiectul contractului trebuie

să fie conforme cu specificațiile, cantitatea, calitatea, tipul și să aibă funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici specificate în contract

să fie adecvată pentru orice scop specificat de consumator, adus la cunoștința vânzătorului de către consumator cel târziu în momentul încheierii contractului și acceptat de către vânzător

să aibă toate accesoriile și manualele de utilizare specificate în contract, inclusiv instrucțiunile de instalare, instrucțiunile de instalare și asistența post-vânzare, și să furnizeze actualizările specificate în contract.

Pentru ca executarea să fie considerată conformă cu contractul, bunurile care fac obiectul contractului trebuie

să fie adecvate pentru scopurile specificate pentru același tip de bunuri în codul de practică aplicabil în absența unei dispoziții legale, a unei norme tehnice sau a unui standard tehnic

să aibă cantitatea, calitatea, performanța și alte caracteristici, în special în ceea ce privește funcționalitatea, compatibilitatea, disponibilitatea, continuitatea și siguranța, la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, așa cum este normal pentru bunuri de același tip, ținând cont de orice declarație publică, în special într-o reclamă sau pe o etichetă, făcută de vânzător, de reprezentantul său sau de orice altă persoană din lanțul de distribuție, cu privire la caracteristicile specifice ale bunurilor

să aibă accesoriile și instrucțiunile la care consumatorul s-ar putea aștepta în mod rezonabil, inclusiv ambalajul și instrucțiunile de instalare, și

trebuie să corespundă caracteristicilor și descrierii bunurilor prezentate de către întreprindere sub formă de eșantion, model sau versiune de probă înainte de încheierea contractului.

Mărfurile nu trebuie să fie conforme cu declarația publică de mai sus dacă Vânzătorul dovedește că

nu cunoștea și nici nu era necesar să cunoască declarația publică

declarația publică a fost deja corectată în mod corespunzător până la momentul încheierii contractului sau declarația publică nu ar fi putut influența decizia titularului de drepturi de a încheia contractul.

Cerințele de performanță contractuală pentru vânzarea de bunuri vândute în cadrul unui contract de consum

Se consideră că Vânzătorul a executat defectuos dacă defectul bunurilor se datorează unei instalări necorespunzătoare, cu condiția ca

1. instalarea face parte din contractul de vânzare și a fost efectuată de către vânzător sau pe răspunderea acestuia; sau
2. instalarea a trebuit să fie efectuată de către consumator, iar instalarea incorectă este rezultatul unor deficiențe în instrucțiunile de instalare furnizate de către vânzător sau, în cazul bunurilor care conțin elemente digitale, de către furnizorul de conținut digital sau de servicii digitale.

În cazul în care contractul de vânzare prevede că bunurile urmează să fie puse în funcțiune de către vânzător sau pe răspunderea acestuia, se consideră că executarea se încheie de către vânzător în momentul în care este finalizată punerea în funcțiune.

Dacă, în cazul bunurilor care conțin elemente digitale, contractul de vânzare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o perioadă determinată, vânzătorul este răspunzător pentru un defect al conținutului digital al bunurilor dacă defectul apare sau devine evident în termen de doi ani de la livrarea bunurilor în cazul furnizării continue pentru o perioadă care nu depășește doi ani.

Cerințe contractuale de performanță pentru bunurile care conțin elemente digitale vândute în cadrul unui contract de consum

În cazul bunurilor care conțin elemente digitale, vânzătorul trebuie să se asigure că consumatorul este notificat și primește orice actualizare a conținutului digital al bunurilor sau a serviciului digital asociat bunurilor, inclusiv actualizări de securitate, care sunt necesare pentru a menține bunurile în conformitate cu contractul.

Obligația vânzătorului de a pune la dispoziție actualizarea în cazul în care contractul de vânzare

prevede o furnizare unică de conținut digital sau un serviciu digital, tipul și scopul bunurilor și al elementelor digitale, precum și circumstanțele specifice și natura contractului sunt cele la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil; sau

prevede furnizarea continuă de conținut digital pentru o perioadă determinată, atunci, în cazul furnizării continue pentru o perioadă care nu depășește doi ani, aceasta trebuie să fie furnizată pentru o perioadă de doi ani de la data livrării bunurilor.

În cazul în care consumatorul nu reușește să instaleze actualizările furnizate într-o perioadă de timp rezonabilă, vânzătorul nu va fi răspunzător pentru defectul bunurilor dacă acesta se datorează exclusiv neaplicării actualizării relevante, cu condiția ca

1. vânzătorul a informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării acesteia de către consumator; și
2. eșecul consumatorului de a instala actualizarea sau instalarea incorectă a actualizării de către consumator nu se datorează lipsei de instrucțiuni de instalare furnizate de vânzător.

Executarea defectuoasă nu poate fi stabilită în cazul în care, la momentul încheierii contractului, consumatorul a fost informat în mod expres că o anumită caracteristică a bunurilor diferă de cea descrisă aici, iar consumatorul a acceptat în mod expres această diferență la momentul încheierii contractului de vânzare.

Garanția accesoriilor

În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o garanție?

În cazul unei prestații defectuoase din partea vânzătorului, puteți înainta o reclamație împotriva vânzătorului pentru prestația defectuoasă în conformitate cu dispozițiile Codului civil și, în cazul contractelor de consum, în conformitate cu dispozițiile Decretului guvernamental 373/2021 (30.VI.).

Ce drepturi aveți în cadrul unei cereri de garanție?

Puteți - la alegerea dvs. - să faceți următoarele cereri de garanție:

Puteți solicita o reparație sau o înlocuire, cu excepția cazului în care una dintre acestea este imposibilă sau ar impune vânzătorului un cost suplimentar disproporționat în comparație cu orice altă solicitare pe care ați făcut-o. În cazul în care nu ați solicitat sau nu ați putut solicita reparația sau înlocuirea, puteți solicita o reducere proporțională a prețului sau, în ultimă instanță, puteți renunța la contract.

Puteți trece de la un drept de garanție la altul, dar veți suporta costul schimbului, cu excepția cazului în care acesta a fost justificat sau dacă vânzătorul a oferit un motiv pentru acest lucru.

În cazul unui contract încheiat cu un consumator, trebuie să se prezume, cu excepția cazului în care se dovedește contrariul, că viciul bunurilor și al bunurilor care încorporează elemente digitale a fost descoperit în termen de un an de la data executării contractului și era deja prezent la momentul executării bunurilor, cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura viciului.

În cazul bunurilor uzate, drepturile de garanție și de garanție sunt, de obicei, diferite de normele generale. În cazul bunurilor second-hand, se poate lua în considerare și performanța defectuoasă, dar trebuie să se țină seama de circumstanțele în care cumpărătorul s-ar fi putut aștepta la apariția anumitor defecte. Ca urmare a îmbătrânirii, apariția anumitor defecte devine mai frecventă și nu se poate presupune că un bun second-hand poate fi de aceeași calitate ca și bunurile nou achiziționate. Pe această bază, Cumpărătorul poate să își exercite drepturile de garanție numai în ceea ce privește defectele care se adaugă și sunt independente de cele care rezultă din utilizare. În cazul în care Bunurile uzate sunt defecte, iar Clientul, în calitate de consumator, a fost informat despre acest lucru în momentul achiziției, Furnizorul nu este răspunzător pentru defectul cunoscut.

Vânzătorul poate refuza să aducă bunurile în conformitate cu contractul în cazul în care repararea sau înlocuirea este imposibilă sau ar avea ca rezultat costuri suplimentare disproporționate pentru vânzător, ținând cont de toate circumstanțele, inclusiv de valoarea bunurilor în starea lor inițială și de gravitatea încălcării contractului.

De asemenea, consumatorul are dreptul de a solicita o reducere proporțională a contraprestației sau de a rezilia contractul de vânzare, în funcție de gravitatea încălcării contractului, în cazul în care.

vânzătorul nu a efectuat reparația sau înlocuirea, sau a efectuat-o, dar nu a respectat, în totalitate sau parțial, următoarele condiții
vânzătorul trebuie să asigure returnarea bunurilor înlocuite pe propria cheltuială

în cazul în care repararea sau înlocuirea necesită îndepărtarea bunurilor care au fost puse în funcțiune în conformitate cu natura și destinația bunurilor înainte ca defectul să devină evident, obligația de reparare sau de înlocuire include îndepărtarea bunurilor neconforme și punerea în funcțiune a bunurilor furnizate ca bunuri de înlocuire sau reparate sau suportarea costurilor de îndepărtare sau de punere în funcțiune.

a refuzat să facă mărfurile conforme cu contractul

există o neexecutare repetată, în ciuda încercărilor vânzătorului de a aduce bunurile în conformitate cu contractul

defectul este de o asemenea gravitate încât să justifice o reducere imediată a prețului sau o reziliere imediată a contractului de vânzare; sau

vânzătorul nu s-a angajat să aducă bunurile în conformitate cu contractul sau este clar, din circumstanțe, că întreprinderea nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără a aduce un prejudiciu semnificativ consumatorului.

În cazul în care consumatorul dorește să rezilieze contractul de vânzare pe motiv de executare defectuoasă, sarcina de a dovedi că defectul este nesemnificativ revine vânzătorului.

Consumatorul are dreptul de a reține partea rămasă din prețul de achiziție, în totalitate sau parțial, în funcție de gravitatea încălcării contractului, până când vânzătorul își îndeplinește obligațiile privind conformitatea prestației și executarea defectuoasă.

Regula generală este că:

vânzătorul trebuie să asigure returnarea bunurilor înlocuite pe propria cheltuială

în cazul în care repararea sau înlocuirea necesită îndepărtarea bunurilor care au fost puse în funcțiune în conformitate cu natura și destinația bunurilor înainte ca defectul să devină evident, obligația de reparare sau de înlocuire include îndepărtarea bunurilor neconforme și punerea în funcțiune a bunurilor furnizate ca bunuri de înlocuire sau reparate sau suportarea costurilor de îndepărtare sau de punere în funcțiune.

Termenul rezonabil pentru repararea sau înlocuirea bunurilor se calculează de la data la care consumatorul a notificat defectul întreprinderii.

Consumatorul trebuie să pună bunurile la dispoziția comerciantului pentru a le repara sau înlocui.

Livrarea contraprestației este proporțională în cazul în care valoarea contraprestației este egală cu diferența dintre valoarea bunurilor datorate consumatorului în cazul executării contractului și valoarea bunurilor primite efectiv de către consumator.

Dreptul consumatorului de a rezilia contractul de vânzare poate fi exercitat printr-o declarație adresată vânzătorului prin care să exprime decizia de reziliere.

În cazul în care neconformitatea se referă doar la o anumită parte a bunurilor furnizate în temeiul contractului de vânzare și condițiile de exercitare a dreptului de reziliere a contractului se aplică în ceea ce privește acele bunuri, consumatorul poate rezilia contractul de vânzare doar în ceea ce privește bunurile neconforme, dar poate rezilia și în ceea ce privește orice alte bunuri achiziționate împreună cu acestea, dacă nu se poate aștepta în mod rezonabil ca consumatorul să păstreze doar bunurile conforme cu contractul.

În cazul în care consumatorul reziliază contractul de vânzare în întregime sau în ceea ce privește o parte din bunurile furnizate în temeiul contractului de vânzare, consumatorul trebuie.

consumatorul trebuie să returneze bunurile vânzătorului, pe cheltuiala vânzătorului; și

vânzătorul trebuie să ramburseze consumatorului prețul de achiziție plătit pentru bunurile în cauză imediat ce a primit bunurile sau certificatul de returnare a bunurilor.

Care este termenul limită pentru a vă revendica garanția?

Sunteți obligat să raportați defecțiunea imediat ce o descoperiți. O defecțiune notificată în termen de două luni de la descoperirea sa se consideră a fi fost notificată fără întârziere. Cu toate acestea, trebuie să rețineți că nu puteți pretinde niciun drept în cadrul unei garanții dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului.

Perioada de limitare nu include partea din perioada de reparație în care cumpărătorul nu poate utiliza bunurile în scopul pentru care au fost destinate.

Pentru partea de bunuri afectată de înlocuire sau de reparație, termenul de prescripție pentru cererea de înlocuire sau de reparație începe să curgă din nou.

Această regulă se aplică, de asemenea, în cazul în care apare un nou defect ca urmare a corecției.

În cazul în care obiectul contractului dintre consumator și întreprindere este reprezentat de bunuri de ocazie, părțile pot conveni asupra unui termen de prescripție mai scurt; în acest caz, un termen de prescripție mai mic de un an nu poate fi convenit în mod valabil.

Împotriva cui puteți înainta o cerere de despăgubire?

Puteți înainta o cerere de garanție împotriva vânzătorului.

Care sunt celelalte condiții de exercitare a drepturilor dumneavoastră în cadrul garanției?

În termen de un an de la data executării, puteți solicita o garanție de înlocuire a bunurilor de înlocuire fără altă condiție decât aceea de a fi notificat defectul, dacă dovediți că bunurile au fost furnizate de către vânzător. Cu toate acestea, după un an de la data executării, veți avea sarcina de a dovedi că defectul pe care l-ați descoperit exista la momentul executării.

Garanția produsului

În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o garanție a produsului?

În cazul unui defect al unui articol mobil (bunuri), puteți, la alegerea dumneavoastră, să solicitați o despăgubire în temeiul garanției pentru accesorii sau al garanției produsului.

Ce drepturi aveți în cadrul unei cereri de garanție a unui produs?

Ca o cerere de garanție a produsului, puteți solicita doar repararea sau înlocuirea bunurilor defecte.

În ce cazuri sunt considerate defecte mărfurile?

Bunurile sunt defecte dacă nu îndeplinesc cerințele de calitate în vigoare la momentul introducerii lor pe piață sau dacă nu au caracteristicile descrise de producător.

Care este termenul limită până la care puteți face o reclamație în cadrul garanției produsului?

Aveți la dispoziție doi ani de la data la care bunurile au fost introduse pe piață de către producător pentru a depune o cerere de garanție a produsului. După această perioadă, vă pierdeți acest drept.

Împotriva cui și în ce alte condiții vă puteți exercita dreptul la garanție pentru produsele dumneavoastră?

Vă puteți exercita dreptul la o garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Trebuie să dovedeți că bunurile sunt defecte pentru a face o cerere de garanție a produsului.

În ce cazuri este scutit producătorul (distribuitorul) de obligația de garanție a produsului?

Producătorul (distribuitorul) este scutit de obligația de garanție a produsului numai dacă poate dovedi că:

a fabricat sau a introdus bunurile pe piață în cadrul activității sale comerciale, sau defectul nu era detectabil conform stadiului științei și tehnologiei la momentul introducerii pe piață sau defectul bunurilor rezultă din aplicarea unei legi sau a unei cerințe obligatorii a unei autorități publice.

Producătorul (distribuitorul) trebuie să dovedească doar un singur motiv de scutire.

Vă rugăm să rețineți că nu puteți solicita în același timp o garanție pentru un defect al accesoriilor și o garanție a produsului. Cu toate acestea, în cazul în care reclamația privind garanția produsului este acceptată, puteți face valabilă reclamația privind garanția accesoriilor împotriva producătorului pentru bunurile înlocuite sau pentru piesa reparată.

Informații privind garanția produselor și garanția de conformitate a bunurilor pentru clienții care nu sunt consumatori

în cazul

Reguli generale privind drepturile garanțiilor accesorii

Un cumpărător care nu este un consumator poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele cereri de garanție:

Puteți solicita o reparație sau o înlocuire, cu excepția cazului în care una dintre acestea este imposibilă sau ar impune vânzătorului un cost suplimentar disproporționat în comparație cu orice altă solicitare pe care ați făcut-o. În cazul în care nu ați solicitat sau nu ați putut solicita repararea sau înlocuirea, puteți solicita o reducere proporțională a prețului sau cumpărătorul poate solicita repararea sau înlocuirea defectului pe cheltuiala vânzătorului sau, în ultimă instanță, poate denunța contractul.

Puteți trece de la un drept de garanție la altul, dar veți suporta costul schimbului, cu excepția cazului în care acesta a fost justificat sau dacă vânzătorul a oferit un motiv pentru acest lucru.

În cazul bunurilor uzate, drepturile de garanție și de garanție sunt, de obicei, diferite de normele generale. În cazul bunurilor second-hand, se poate lua în considerare și performanța defectuoasă, dar trebuie să se țină seama de circumstanțele în care cumpărătorul s-ar fi putut aștepta la apariția anumitor defecte. Ca urmare a îmbătrânirii, apariția anumitor defecte devine mai frecventă și nu se poate presupune că un bun second-hand poate fi de aceeași calitate ca și bunurile nou achiziționate. Pe această bază, Cumpărătorul poate să își exercite drepturile de garanție numai în ceea ce privește defectele care se adaugă și sunt independente de cele care rezultă din utilizare. În cazul în care Bunurile uzate sunt defecte, iar Clientul, în calitate de consumator, a fost informat despre acest lucru în momentul achiziției, Furnizorul nu este răspunzător pentru defectul cunoscut.

În cazul cumpărătorilor care nu sunt consumatori, perioada de valabilitate a dreptului la garanție este de 1 an, începând de la data livrării.

Garanție și garanție

Garanțiile produselor și garanțiile obligatorii sunt disponibile numai pentru clienții care sunt consumatori. În cazul în care vânzătorul oferă o garanție voluntară pentru un anumit bun, vânzătorul va indica acest lucru separat la achiziționarea bunului respectiv.

În cazul în care producătorul oferă o garanție a producătorului pentru bunuri care acoperă și cumpărătorii care nu sunt consumatori, această garanție poate fi solicitată direct de la producător.