Termeni si conditii

Termeni și condiții generale

Termeni și condiții generale

www.hotelroom.ro – în vigoare de la: 21.08.2026

Preambul

Bine ați venit pe site-ul nostru! Vă mulțumim că ne-ați acordat încrederea dumneavoastră cu ocazia achiziției!

Prezentele condiții generale ale magazinului online au fost întocmite cu generatorul de condiții generale Fogyasztó Barát (https://fogyasztobarat.hu/).

Dacă aveți întrebări legate de prezentele Condiții generale, de utilizarea site-ului, de anumite produse sau de desfășurarea achiziției, ori dacă doriți să discutați cu noi o solicitare individuală, vă rugăm să contactați colegii noștri la datele de contact indicate!

Date de identificare: datele prestatorului (vânzătorul, întreprinderea)

Denumire: Hotelroom Korlátolt Felelősségű Társaság (societate cu răspundere limitată)

Sediu: 6500 Baja, Eötvös utca 1., etaj 1, ap. 4, Ungaria

Adresă de corespondență: 6500 Baja, Szent Antal utca 68., Ungaria

Autoritatea de înregistrare: înregistrată în registrul instanței comerciale a Tribunalului din Kecskemét

Număr de ordine în registrul comerțului: 03-09-135495

Cod fiscal: 27890550-2-03

Reprezentant: Ticu Kevin Alex, administrator (membru al organului de conducere)

Număr de telefon: +36-30/352-6113

E-mail: info@hotelroom.ro

Site web: http://www.hotelroom.ro

Număr de cont bancar: 11731001-23148992-00000000

Datele furnizorului de găzduire

Denumire: UNAS Online Kft.

Sediu: 9400 Sopron, Kőszegi út 14., Ungaria

Contact: unas@unas.hu

Site web: unas.hu

Definiții

Marfă: bun mobil inclus în oferta site-ului și destinat vânzării pe site, inclusiv marfa care conține elemente digitale

Marfă care conține elemente digitale: bun mobil care include conținut digital sau un serviciu digital ori este conectat cu acestea într-un asemenea mod încât, în lipsa conținutului digital sau a serviciului digital respectiv, marfa nu și-ar putea îndeplini funcțiile

Conținut digital: date produse sau furnizate în formă digitală

Părți: vânzătorul și cumpărătorul împreună

Consumator: persoana fizică ce acționează în afara profesiei, activității independente sau activității sale economice

Contract încheiat cu consumatorul: contract în care una dintre părți este consumator

Funcționalitate: capacitatea mărfii care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a îndeplini funcțiile corespunzătoare scopului lor

Producător: fabricantul mărfii, iar în cazul mărfurilor importate importatorul care introduce marfa pe teritoriul Uniunii Europene, precum și orice persoană care se prezintă drept producător prin indicarea numelui, a mărcii sau a altui semn distinctiv al său pe marfă

Interoperabilitate: capacitatea mărfii care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a funcționa cu componente hardware și software diferite de cele cu care mărfurile, conținutul digital sau serviciile digitale de același tip sunt utilizate în mod obișnuit

Compatibilitate: capacitatea mărfii care conține elemente digitale, a conținutului digital sau a serviciului digital de a funcționa – fără a fi necesară conversia – cu componente hardware sau software cu care mărfurile, conținutul digital sau serviciile digitale de același tip sunt utilizate în mod obișnuit

Site: prezentul site web, care servește la încheierea contractului

Contract: contractul de vânzare încheiat între vânzător și cumpărător prin intermediul site-ului și al corespondenței electronice

Suport durabil: orice mijloc care permite consumatorului sau întreprinderii să stocheze datele care îi sunt adresate personal într-un mod accesibil ulterior și pe o perioadă corespunzătoare scopului datelor, precum și afișarea nemodificată a datelor stocate

Mijloc de comunicare la distanță: mijloc apt să permită exprimarea unei declarații contractuale în absența părților – în scopul încheierii contractului. Astfel de mijloace sunt în special tipăriturile adresate sau neadresate, scrisorile standard, anunțurile publicate în presă cu bon de comandă, catalogul, telefonul, faxul și dispozitivele care permit accesul la internet

Contract încheiat la distanță: contract încheiat cu consumatorul în cadrul unui sistem de vânzare la distanță organizat pentru livrarea mărfii sau prestarea serviciului care formează obiectul contractului, fără prezența fizică simultană a părților, astfel încât părțile contractante folosesc exclusiv mijloace de comunicare la distanță în scopul încheierii contractului

Întreprindere: persoana care acționează în cadrul profesiei, activității independente sau activității sale economice

Cumpărător/Dumneavoastră: persoana care formulează o ofertă de cumpărare prin intermediul site-ului și încheie contractul

Vânzător: persoana care formulează o invitație de a oferta prin intermediul site-ului și încheie contractul

Garanție: în cazul contractelor încheiate între consumator și întreprindere (în continuare: contract încheiat cu consumatorul), potrivit Codului civil maghiar

1. garanția asumată pentru executarea contractului, pe care întreprinderea și-o asumă în mod voluntar pentru executarea corespunzătoare a contractului, dincolo de obligația sa legală sau în lipsa acesteia, precum și
2. garanția obligatorie întemeiată pe un act normativ

Preț de cumpărare: contravaloarea plătită pentru marfă, precum și pentru furnizarea conținutului digital.

Acte normative aplicabile

Contractului îi sunt aplicabile dispozițiile dreptului maghiar, în special 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 privind Codul civil
- Hotărârea de Guvern nr. 151/2003. (IX.22.) privind garanția obligatorie pentru bunurile de consum de folosință îndelungată
- Ordinul ministrului justiției nr. 10/2024. (VI.28.) privind stabilirea categoriilor de bunuri de consum de folosință îndelungată care fac obiectul garanției obligatorii
- Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II.26.) privind normele detaliate ale contractelor încheiate între consumator și întreprindere
- Ordinul ministrului economiei naționale nr. 19/2014. (IV.29.) privind normele procedurale de soluționare a pretențiilor întemeiate pe răspunderea pentru vicii și pe garanție în cazul bunurilor vândute în cadrul contractelor încheiate între consumator și întreprindere
- Legea nr. LXXVI din 1999 privind dreptul 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 prevenirea geoblocării nejustificate și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia, domiciliul sau sediul clienților pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394, precum 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 privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)
- Hotărârea de Guvern nr. 373/2021. (VI. 30.) privind normele detaliate ale contractelor încheiate între consumator și întreprindere având ca obiect vânzarea de mărfuri, furnizarea de conținut digital și prestarea de servicii digitale

Domeniul de aplicare al condițiilor generale

Conținutul contractului încheiat între noi este determinat – pe lângă dispozițiile actelor normative imperative aplicabile – de prezentele Condiții generale (în continuare: CG). În consecință, prezentele CG cuprind drepturile și obligațiile care vă revin dumneavoastră și nouă, condițiile încheierii contractului, termenele de executare, condițiile de livrare și de plată, regulile de răspundere, precum și condițiile de exercitare a dreptului de retragere.

Informațiile tehnice necesare utilizării site-ului, care nu sunt cuprinse în prezentele CG, sunt furnizate de celelalte informații disponibile pe site.

Limba contractului, forma contractului

Limba contractelor care intră sub incidența prezentelor CG este limba maghiară.

Contractele care intră sub incidența prezentelor CG nu se consideră contracte încheiate în formă scrisă, iar vânzătorul nu le arhivează.

Factura electronică

Societatea noastră utilizează factura electronică în temeiul art. 175 din Legea nr. CXXVII din 2007. Prin acceptarea prezentelor CG vă exprimați acordul cu privire la utilizarea facturii electronice.

Prețuri

Prețurile sunt exprimate în lei românești (RON). Prețurile afișate la produse sunt prețuri nete, fără TVA; TVA de 21 % se adaugă în coș și apare separat în rezumatul comenzii. Nu se poate exclude ca vânzătorul să modifice prețurile din considerente de politică comercială. Modificarea prețurilor nu se aplică contractelor deja încheiate. În cazul în care vânzătorul a indicat greșit prețul și a fost primită o comandă pentru marfă, însă între părți nu s-a încheiat încă un contract, vânzătorul procedează potrivit punctului „Procedura în cazul prețului greșit” din prezentele CG.

Procedura în cazul prețului greșit

Se consideră preț indicat în mod vădit greșit:

- prețul de 0 HUF,
- prețul redus prin reducere comercială, dar indicat greșit prin raportare la prețul inițial corect și la procentul corect al reducerii (de exemplu, în cazul unei mărfi de 1.000 HUF, la indicarea unei reduceri de 20 %, în locul sumei corecte de 800 HUF, marfa este oferită în mod eronat la 500 HUF ca urmare a unui calcul greșit).

În cazul indicării unui astfel de preț greșit, vânzătorul oferă posibilitatea achiziționării mărfii la prețul real; pe baza acestei informații cumpărătorul poate decide dacă comandă marfa la prețul real sau nu se prevalează de această posibilitate, caz în care între părți nu se încheie contractul.

Soluționarea reclamațiilor și posibilități de valorificare a drepturilor

Consumatorul poate valorifica pretențiile întemeiate pe răspunderea pentru vicii, pe răspunderea pentru produs sau pe garanție în legătură cu mărfurile, precum și obiecțiile (reclamațiile consumatorilor în sensul Legii maghiare privind protecția consumatorilor) care vizează înlăturarea unei încălcări individuale a drepturilor sau intereselor în legătură cu conduita, activitatea sau omisiunea vânzătorului ori a persoanei care acționează în interesul sau în beneficiul vânzătorului, aflate în legătură directă cu distribuirea sau vânzarea mărfii către consumatori, la următoarele date de contact și în următoarele moduri:

- În scris, prin intermediul următorului site: http://www.hotelroom.ro
- În scris, la următoarea adresă de e-mail: info@hotelroom.ro
- În scris, prin poștă: 6500 Baja, Szent Antal utca 68., Ungaria

Pretențiile consumatorului întemeiate pe răspunderea pentru vicii, pe răspunderea pentru produs sau pe garanție trebuie soluționate de vânzător nu potrivit regulilor Legii privind protecția consumatorilor referitoare la soluționarea reclamațiilor consumatorilor, ci potrivit unor acte normative distincte.

Consumatorul își poate comunica întreprinderii, verbal sau în scris, reclamația în sensul Legii privind protecția consumatorilor – cu excepția pretențiilor întemeiate pe răspunderea pentru vicii, pe răspunderea pentru produs sau pe garanție – care vizează înlăturarea unei încălcări individuale a drepturilor sau intereselor în legătură cu conduita, activitatea sau omisiunea întreprinderii, respectiv a persoanei care acționează în interesul sau în beneficiul acesteia, aflate în legătură directă cu distribuirea sau vânzarea mărfii către consumatori.

Reclamația verbală este examinată de vânzător de îndată și, dacă este necesar, este soluționată. În cazul în care consumatorul nu este de acord cu modul de soluționare a reclamației sau în care examinarea imediată a reclamației nu este posibilă,

vânzătorul întocmește de îndată un proces-verbal cu privire la reclamație și la punctul său de vedere referitor la aceasta, iar în cazul reclamației verbale comunicate personal predă o copie a acestuia consumatorului la fața locului; în cazul reclamației verbale comunicate telefonic sau prin intermediul altui serviciu de comunicare electronică o transmite consumatorului cel târziu în termen de 30 de zile – în conformitate cu prevederile privind răspunsul la reclamațiile scrise – odată cu răspunsul pe fond. Procesul-verbal întocmit cu privire la reclamație trebuie să cuprindă:

1. numele, domiciliul sau adresa de e-mail a consumatorului,
2. locul, momentul și modul depunerii reclamației,
3. descrierea detaliată a reclamației consumatorului, lista înscrisurilor, documentelor și a altor mijloace de probă prezentate de consumator,
4. declarația întreprinderii privind punctul său de vedere cu privire la reclamația consumatorului, dacă examinarea imediată a reclamației este posibilă,
5. semnătura persoanei care întocmește procesul-verbal și – cu excepția reclamației verbale comunicate telefonic sau prin intermediul altui serviciu de comunicare electronică – semnătura consumatorului,
6. locul și momentul întocmirii procesului-verbal,
7. în cazul reclamației verbale comunicate telefonic sau prin intermediul altui serviciu de comunicare electronică, numărul unic de identificare a reclamației, și
8. mențiunea potrivit căreia, dacă la întocmirea procesului-verbal consumatorul nu comunică datele prevăzute la punctele 1 și 3 ori refuză semnarea procesului-verbal, vânzătorul nu aplică, la soluționarea reclamației verbale, prevederile privind răspunsul la reclamațiile scrise.

În cazul în care, la comunicarea reclamației verbale, consumatorul nu indică datele prevăzute mai sus la punctele 1 și 3 ori refuză semnarea procesului-verbal, întreprinderea nu este obligată ca, la soluționarea reclamației verbale, să procedeze potrivit prevederilor privind răspunsul la reclamațiile scrise.

Vânzătorul este obligat – dacă un act al Uniunii Europene direct aplicabil nu dispune altfel – **ca, în termen de treizeci de zile de la primirea reclamației scrise, să răspundă pe fond, în scris și în mod dovedit, și să ia măsuri pentru comunicarea acesteia.** Punctul de vedere prin care se respinge reclamația trebuie motivat de vânzător. În cazul respingerii reclamației, vânzătorul este obligat să informeze consumatorul în scris cu privire la autoritatea sau organismul de conciliere la care poate iniția o procedură – în funcție de natura reclamației. Informarea trebuie să cuprindă totodată sediul, datele de contact telefonice și de internet, precum și adresa poștală a autorității competente, respectiv a organismului de conciliere competent potrivit domiciliului, reședinței sau sediului consumatorului, precum și mențiunea dacă vânzătorul a formulat o declarație generală de supunere.

În cazul în care vânzătorul pune la dispoziție o interfață electronică sau un formular pentru depunerea reclamațiilor scrise, este obligat să confirme de îndată primirea reclamației scrise la adresa de e-mail indicată de consumator.

Vânzătorul este obligat să păstreze timp de trei ani procesul-verbal întocmit cu privire la reclamația verbală sau reclamația scrisă, precum și o copie a răspunsului său pe fond, și să le prezinte la solicitarea autorității de control.

Dacă eventualul litigiu cu consumatorul dintre vânzător și consumator nu este soluționat în cursul negocierilor, consumatorul dispune de următoarele posibilități de valorificare a drepturilor sale:

Procedura în fața autorității de protecție a consumatorilor

Este posibilă depunerea unei reclamații la autoritățile de protecție a consumatorilor. În cazul în care consumatorul constată încălcarea drepturilor sale de consumator, are dreptul de a se adresa cu o reclamație autorității de protecție a consumatorilor competente potrivit domiciliului său. După examinarea reclamației, autoritatea decide cu privire la desfășurarea procedurii de protecție a consumatorilor. Atribuțiile autorității de protecție a consumatorilor de primă instanță sunt exercitate de oficiile guvernamentale ale capitalei și ale județelor competente potrivit domiciliului consumatorului; datele lor de contact pot fi găsite aici (denumirile și adresele autorităților maghiare sunt redate în formularea originală maghiară; „Cím” = adresă, „Levelezési cím” = adresă de corespondență, „Telefonszám” = număr de telefon, „Honlap” = site web, „Illetékesség” = competență teritorială):

Budapest Főváros Kormányhivatala Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b. — E-mail: fogyasztovedelem@bfkh.gov.hu — Telefonszám: (1) 450-2598 — Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/budapest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly — Illetékesség: Budapest főváros területe

Pest Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztály Cím: 1072 Budapest, Nagy Diófa u. 10-12. — E-mail: fogyved@pest.gov.hu — Telefonszám: 06 1 459 4843 — Honlap: https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/pest/megye/szervezet/fogyasztovedelmi-foosztaly — Illetékesség: Pest vármegye

Bács-Kiskun Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 6000 Kecskemét, Szent István krt. 19/A. — Levelezési cím: 6001 Kecskemét, Pf. 189. — E-mail: fogyasztovedelem@bacs.gov.hu — Telefonszám: 06 76 795 710 — Illetékesség: Bács-Kiskun vármegye

Baranya Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. — Levelezési cím: 7630 Pécs, Hengermalom u. 2. — E-mail: fogyasztovedelem@baranya.gov.hu — Telefonszám: 06 72 795 398 — Illetékesség: Baranya vármegye

Békés Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5600 Békéscsaba, József Attila u. 2-4. — E-mail: fogyved@bekes.gov.hu — Telefonszám: +36 66 546 150 — Illetékesség: Békés vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3527 Miskolc, József Attila u. 20. — E-mail: fogyasztovedelem@borsod.gov.hu — Telefonszám: 06 46 795 779 — Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye

Csongrád-Csanád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 6722 Szeged, Rákóczi tér 1. — E-mail: fogyasztovedelem@csongrad.gov.hu — Telefonszám: 06 62 680 532 — Illetékesség: Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8000 Székesfehérvár, Honvéd utca 8. — E-mail: fogyved@fejer.gov.hu — Telefonszám: +36 22 501 751 — Illetékesség: Fejér vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9022 Győr, Türr István utca 7. — E-mail: fogyasztovedelem@gyor.gov.hu — Telefonszám: +36 96 795 950 — Illetékesség: Győr-Moson-Sopron vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4025 Debrecen, Széchenyi utca 46. — E-mail: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu — Telefonszám: 06 52 533 924 — Illetékesség: Hajdú-Bihar vármegye

Heves Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3300 Eger, Kossuth L. u. 9. — Levelezési cím: 3301 Eger, Pf. 216. — E-mail: fogyved@heves.gov.hu — Telefonszám: 06 (36) 515-469 — Fax: 06 (36) 516-040 — Illetékesség: Heves vármegye

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 5000 Szolnok, Indóház u. 8. — E-mail: jasz.fogyved@jasz.gov.hu — Telefonszám: 56/795-165 — Illetékesség: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye

Komárom-Esztergom Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 2800 Tatabánya, Bárdos László utca 2. — E-mail: fogyasztovedelem.meff@komarom.gov.hu — Telefonszám: (34) 309-303 — Illetékesség: Komárom-Esztergom vármegye

Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 3100 Salgótarján, Karancs út 54. — E-mail: fogyved@nograd.gov.hu — Telefonszám: 06 32 511 116 — Illetékesség: Nógrád vármegye

Somogy Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7400 Kaposvár, Vásártéri út 2. — E-mail: fogyasztovedelem@somogy.gov.hu — Telefonszám: 06 82 510 868 — Illetékesség: Somogy vármegye

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 4400 Nyíregyháza, Hatzel tér 10. — Levelezési cím: 4401 Nyíregyháza, Pf. 77. — E-mail: fogyasztovedelem@szabolcs.gov.hu — Telefonszám: 06 42 500 694 — Illetékesség: Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Tolna Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 7100 Szekszárd, Kiskorzó tér 3. — E-mail: fogyasztovedelem@tolna.gov.hu — Telefonszám: (74) 795-385 — Illetékesség: Tolna vármegye

Vas Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 9700 Szombathely, Wesselényi u. 7. — Levelezési cím: 9702 Szombathely, Pf. 24. — E-mail: fogyasztovedelem@vas.gov.hu — Telefonszám: +36/70-705-1435 — Illetékesség: Vas vármegye

Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1. — E-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu — Telefonszám: +36 88 550 510 — Illetékesség: Veszprém vármegye

Zala Vármegyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály Cím: 8900 Zalaegerszeg, Pintér Máté u. 22. — E-mail: fogyasztovedelem.zala@zala.gov.hu — Telefonszám: +36 92 510 530 — Illetékesség: Zala vármegye

Procedura judiciară

Clientul are dreptul de a-și valorifica în fața instanței, în cadrul unui proces civil, pretenția izvorâtă din litigiul cu consumatorul, potrivit dispozițiilor Legii nr. V din 2013 privind Codul civil și ale Legii nr. CXXX din 2016 privind Codul de procedură civilă.

Procedura în fața organismului de conciliere

În cazul în care respingem reclamația dumneavoastră în calitate de consumator, aveți dreptul de a vă adresa organismului de conciliere (Békéltető Testület) competent potrivit domiciliului, reședinței sau sediului dumneavoastră, ori organismului de conciliere indicat de dumneavoastră în cerere. Condiția inițierii procedurii în fața organismului de conciliere este ca consumatorul să încerce soluționarea litigiului direct cu întreprinderea în cauză.

Organismul de conciliere ține audierea – cu excepția cazului în care consumatorul solicită audierea în persoană – fără prezență fizică, online, prin intermediul unui dispozitiv electronic care asigură transmiterea simultană a sunetului și a imaginii (în continuare: audiere online).

Întreprinderea are obligația de cooperare în procedura în fața organismului de conciliere; în cadrul acesteia suntem obligați ca, la solicitarea organismului de conciliere, să transmitem în termen întâmpinarea noastră organismului de conciliere. Cu excepția aplicării Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE, întreprinderea este obligată să asigure participarea la audiere a unei persoane împuternicite să încheie o tranzacție. La audierea online, reprezentantul întreprinderii împuternicit să încheie o tranzacție trebuie să participe online. În cazul în care consumatorul solicită audierea în persoană, reprezentantul întreprinderii împuternicit să încheie o tranzacție este obligat să participe la audiere cel puțin online.

Vânzătorul nu a formulat o declarație generală de supunere față de niciun organism de conciliere.

Informații suplimentare privind organismele de conciliere găsiți aici: https://www.bekeltetes.hu

Datele de contact ale organismelor de conciliere competente teritorial

(Denumirile și adresele sunt redate în formularea originală maghiară; „Székhely” = sediu, „Illetékességi terület” = arie de competență, „Cím” = adresă, „Levelezési cím” = adresă de corespondență.)

Budapesti Békéltető Testület — Székhely: Budapest — Illetékességi terület: Budapest Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111. — Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. — Telefonszám: 06-1-488-2131 — E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu — Honlap: bekeltet.bkik.hu

Baranya Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Pécs — Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36. — Telefonszám: 06-72-507-154 — E-mail: info@baranyabekeltetes.hu — Honlap: baranyabekeltetes.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Miskolc — Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. — Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf.: 376 — Telefonszám: 06-46-501-091 — E-mail: bekeltetes@bokik.hu — Honlap: bekeltetes.borsodmegye.hu

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Szeged — Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. — Telefonszám: 06-62/549-392 — E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu — Honlap: bekeltetes-csongrad.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Székesfehérvár — Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6. — Telefonszám: 06-22-510-310 — E-mail: bekeltetes@fmkik.hu — Honlap: www.bekeltetesfejer.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Győr — Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye Cím: 9022 Győr, Szent István út 10/a. — Telefonszám: 06-96-520-217 — E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu — Honlap: bekeltetesgyor.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Debrecen — Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15. — Telefonszám: 06-52-500-710, +36 52 500 745 — E-mail: bekelteto@hbkik.hu — Honlap: hbmbekeltetes.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület — Székhely: Budapest — Illetékességi terület: Pest vármegye Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. IV/2. — Telefonszám: 06-1-792-7881 — E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu — Honlap: panaszrendezes.hu

Procedura în fața organismului de conciliere în cazul persoanelor care nu au calitatea de consumator

Potrivit Legii maghiare privind protecția consumatorilor, în ceea ce privește procedura în fața organismului de conciliere, are calitatea de consumator:

- organizația neguvernamentală, persoana juridică bisericească, asociația de proprietari sau cooperativa de locuințe potrivit legii speciale, care acționează în afara activității sale independente și a domeniului său de activitate economică și care cumpără, comandă, primește, utilizează mărfuri, beneficiază de acestea sau este destinatarul unei comunicări comerciale ori al unei oferte referitoare la marfă; de asemenea
- microîntreprinderile, întreprinderile mici și mijlocii (în continuare împreună: IMM) care beneficiază de un serviciu public sau care, în cadrul activității de comerț cu amănuntul potrivit Legii maghiare privind comerțul, cumpără, utilizează un produs, beneficiază de acesta sau este destinatarul unei comunicări comerciale ori al unei oferte referitoare la produs;

- întreprinderea care, în vederea aplicării Regulamentului (UE) 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28 februarie 2018, are calitatea de client în sensul acestui regulament.

Existența calității de consumator poate fi verificată și examinată de organismul de conciliere. În privința regulilor de procedură sunt aplicabile regulile prezentate în secțiunea privind organismul de conciliere.

Evaluările Fogyasztó Barát

Informăm cumpărătorii că vânzătorul utilizează pe site-ul său sistemul de evaluare Fogyasztó Barát. Sistemul de evaluare nu permite evaluarea unei anumite mărfi, ci evaluarea vânzătorului (a magazinului online). În cadrul sistemului de evaluare, următoarele măsuri tehnice asigură ca evaluările să poată fi transmise numai de cumpărători reali:

1. sistemul funcționează independent de magazinul online care îl utilizează, astfel încât după achiziție se deschide WIDGET-ul de evaluare, iar evaluările transmise sunt stocate de Fogyasztó Barát (JUTASA Kft.) în propriul sistem.
2. exprimarea unei opinii este de asemenea posibilă numai astfel încât cumpărătorul real își poate scrie opinia, după achiziție, într-un e-mail transmis la adresa de e-mail furnizată pentru Fogyasztó Barát.

Magazinul online care utilizează sistemul de evaluare nu dispune de posibilitatea tehnică de ștergere nici a evaluărilor, nici a opiniilor.

În consecință, sistemul cuprinde exclusiv evaluările și opiniile cumpărătorilor reali, iar sistemul nu face distincție între opiniile pozitive și cele negative, ci le afișează în mod egal.

Nulitatea parțială, codul de conduită

În cazul în care un punct al CG este incomplet din punct de vedere juridic sau lipsit de efecte, celelalte puncte ale contractului rămân în vigoare, iar în locul părții lipsite de efecte sau eronate se aplică dispozițiile actelor normative aplicabile.

Vânzătorul nu dispune de un cod de conduită în sensul Legii maghiare privind interzicerea practicilor comerciale neloiale față de consumatori.

Informații privind caracteristicile esențiale ale mărfurilor

Cu privire la caracteristicile esențiale ale mărfurilor care pot fi achiziționate pe site, oferim informații în descrierile prezentate la fiecare marfă în parte.

Corectarea erorilor de introducere a datelor – răspunderea pentru corectitudinea datelor furnizate

În cursul comenzii, până la finalizarea acesteia, aveți în permanență posibilitatea de a modifica datele introduse de dumneavoastră (prin apăsarea butonului „înapoi” al browserului se deschide pagina anterioară, astfel încât datele introduse pot fi corectate chiar dacă ați trecut deja la pagina următoare). Vă atragem atenția că este responsabilitatea dumneavoastră să introduceți corect datele furnizate, întrucât facturarea și livrarea mărfii se realizează pe baza datelor indicate de dumneavoastră. Vă atragem atenția că o adresă de e-mail indicată greșit sau o căsuță de e-mail plină poate conduce la nelivrarea confirmării și poate împiedica încheierea contractului. În cazul în care, după finalizarea comenzii, cumpărătorul constată o eroare în datele furnizate, este obligat să inițieze modificarea comenzii în cel mai scurt timp. Cumpărătorul poate comunica vânzătorului modificarea comenzii eronate printr-un mesaj transmis de la adresa de e-mail indicată la comandă sau telefonic.

Utilizarea site-ului

Achiziția nu este condiționată de înregistrare.

Site-ul oferă utilizatorilor posibilitatea prezentării produselor și a comenzii online. Pe site utilizatorul poate naviga cu ajutorul punctelor de meniu. Produsele sunt organizate într-un sistem de categorii. În categoria „Produse promoționale” se regăsesc toate produsele promoționale disponibile în magazin. La fiecare produs sunt indicate separat data de început și data de sfârșit a promoției, ori data de început cu mențiunea „în limita stocului disponibil”.

La punctul de meniu „Mai mult pentru mai puțin” găsiți produsele pentru care magazinul acordă o reducere cantitativă la comandarea mai multor bucăți.

La punctul de meniu „Noutăți” se află produsele nou introduse în oferta site-ului. Prin apăsarea denumirii categoriei se afișează lista produselor incluse în aceasta. În cazul în care nu toate produsele unei categorii încap pe o singură pagină, se poate naviga cu ajutorul cifrelor situate deasupra și sub produse. Din lista de produse se poate ajunge, prin apăsarea denumirii produsului, la pagina detaliată a produsului, unde vă puteți informa cu privire la caracteristicile detaliate și la prețul produsului dorit.

Pe site există posibilitatea căutării produselor după cuvinte-cheie. Rezultatele care corespund criteriilor de căutare sunt afișate sub formă de listă, similar categoriilor.

Produsul selectat poate fi adăugat în coș cu ajutorul butonului coșului, iar lângă buton poate fi stabilit numărul de bucăți dorit. Utilizatorul poate verifica conținutul coșului la punctul de meniu „Coș”. Aici poate modifica ce cantitate din produsul adăugat în coș dorește să comande sau poate șterge poziția respectivă. Cu ajutorul butonului „Golire coș” există și posibilitatea golirii complete a coșului.

Prin apăsarea butonului „Comandă”, utilizatorul poate continua procesul de achiziție. La al doilea pas există posibilitatea autentificării, a înregistrării, precum și a achiziției fără înregistrare. La înregistrare și la achiziția fără înregistrare, utilizatorul trebuie să furnizeze următoarele date: adresa de e-mail, numele, numărul de telefon, adresa de facturare, precum și adresa de livrare, dacă aceasta diferă. Pentru înregistrare, pe lângă datele menționate, este necesară și indicarea unei parole. Utilizatorul este informat cu privire la înregistrarea reușită prin e-mail și pe site. Utilizatorul poate solicita prestatorului, prin e-mail, ștergerea înregistrării sale; în acest caz, pentru o nouă achiziție trebuie să se înregistreze din nou.

Utilizatorul răspunde pentru păstrarea confidențialității datelor de acces. Utilizatorul răspunde pentru actualizarea datelor sale și este obligat să informeze prestatorul dacă ia cunoștință de faptul că datele sale au fost utilizate abuziv de un terț. În cazul uitării parolei, pe site se poate solicita transmiterea unei noi parole la adresa de e-mail înregistrată. Dacă utilizatorul s-a înregistrat anterior pe site, procesul de comandă poate fi continuat prin introducerea adresei sale de e-mail și a parolei.

Ca pas următor al comenzii, utilizatorul trebuie să aleagă modalitatea de plată și de livrare potrivită pentru el. Cu ajutorul paginii de sinteză, utilizatorul poate verifica toate datele furnizate anterior, precum și produsele comandate și cantitatea acestora. În cazul unor erori de introducere, poate corecta datele furnizate cu ajutorul pictogramei creion.

Dacă totul este în regulă, își poate finaliza comanda cu ajutorul butonului „Trimite comanda”. Cu privire la aceasta primește o confirmare pe site și prin e-mail. Dacă, după înregistrarea comenzii (de exemplu, în e-mailul de confirmare) constată o dată eronată, este obligat să comunice acest lucru prestatorului de îndată, dar cel târziu în termen de 24 de ore. Independent de intenția de a comanda, utilizatorul se poate autentifica prin fereastra de autentificare „Autentificare client” sau prin punctul de meniu „Autentificare”. După autentificare apare punctul de meniu „Modificare date”, unde poate modifica datele furnizate la înregistrare și poate urmări datele și stadiul comenzii transmise.

Finalizarea comenzii (formularea ofertei)

Dacă v-ați asigurat că conținutul coșului corespunde mărfurilor pe care doriți să le comandați și că datele dumneavoastră sunt corect indicate, vă puteți finaliza comanda prin apăsarea butonului „Comand”. Informațiile prezentate pe site nu constituie o ofertă a vânzătorului de a încheia contractul. În cazul comenzilor care intră sub incidența prezentelor CG, dumneavoastră aveți calitatea de ofertant.

Prin apăsarea butonului „Comand” luați la cunoștință în mod expres că oferta dumneavoastră se consideră formulată și că declarația dumneavoastră – în cazul confirmării de către vânzător potrivit prezentelor CG – atrage o obligație de plată. Vânzătorul este obligat să confirme de îndată cumpărătorului, pe cale electronică, primirea comenzii. În cazul în care această confirmare nu ajunge la cumpărător într-un termen rezonabil în funcție de natura serviciului, calculat de la trimiterea comenzii sale, dar cel târziu în 48 de ore, cumpărătorul este eliberat de obligativitatea ofertei, respectiv de obligația contractuală.

Prelucrarea comenzii, încheierea contractului

Prelucrarea comenzilor se realizează în două etape. Aveți posibilitatea de a plasa o comandă în orice moment. Cu privire la comandă primiți mai întâi un mesaj automat care consemnează doar faptul că a fost primită comanda dumneavoastră prin intermediul site-ului; această confirmare nu constituie însă acceptarea ofertei dumneavoastră. Dacă constatați că e-mailul automat de confirmare conține date eronate (de exemplu, nume, adresă de livrare, număr de telefon etc.), sunteți obligat să ne comunicați acest lucru de îndată prin e-mail, indicând totodată datele corecte. În cazul în care nu primiți e-mailul automat de confirmare în termen de 24 de ore de la comandă, vă rugăm să ne contactați, întrucât este posibil ca, din motive tehnice, comanda dumneavoastră să nu fi ajuns în sistemul nostru.

După trimiterea ofertei dumneavoastră, vânzătorul confirmă oferta printr-un al doilea e-mail. Contractul se încheie în momentul în care e-mailul de confirmare trimis de vânzător devine accesibil pentru dumneavoastră în sistemul dumneavoastră de e-mail (a doua confirmare, acceptarea ofertei).

Procedura în cazul coletelor neridicate

În cazul în care cumpărătorul nu preia marfa comandată și predată spre expediere și nu comunică vânzătorului nici intenția sa de retragere fără motivare în termen de 14 zile, garantată de lege, acesta încalcă contractul încheiat cu vânzătorul, în temeiul căruia este obligat să preia marfa și, astfel, să accepte prestația vânzătorului. În acest caz, vânzătorul încearcă o nouă livrare a mărfii, dacă poate conveni acest lucru cu cumpărătorul, însă poate condiționa noua livrare de plata taxei de transport. În cazul în care noua livrare este nereușită sau nu poate fi convenită cu cumpărătorul, deoarece acesta refuză cooperarea, vânzătorul are dreptul de a rezilia cu efect imediat contractul încheiat cu cumpărătorul din cauza încălcării contractului și de a solicita cumpărătorului, cu titlu de penalitate contractuală, costurile livrării nereușite și ale returului. Părțile acceptă, pentru rezilierea contractului, ca formă de comunicare e-mailul utilizat de cumpărător la comandă și stabilesc că momentul comunicării rezilierii este momentul în care scrisoarea de reziliere devine accesibilă în căsuța de e-mail a cumpărătorului.

Modalități de plată

Transfer bancar

Contravaloarea produselor poate fi achitată și prin transfer bancar.

Ramburs

Dacă doriți să achitați contravaloarea comenzii la primirea coletului, vă rugăm să alegeți modalitatea de plată „Ramburs”.

Barion

Barion Smart Gateway este o poartă de plată dezvoltată integral în Ungaria, independentă de bănci, pentru acceptarea cardurilor bancare și a monedei electronice, care, pe lângă prețuri imbatabile, dispune de numeroase funcții inovatoare. Utilizarea sa este și mai comodă după o înregistrare de numai un minut. Întrucât numerele cardurilor bancare sunt stocate de un sistem securizat, certificat PCI DSS, pentru utilizarea oricărui card salvat este suficientă indicarea adresei de e-mail înregistrate și a parolei. Pe interfața web a Barion, rapoartele, posibilitățile de export și scrisoarea de facturare transmisă lunar sprijină procesele de afaceri și decontarea oficială. Tranzacțiile se derulează în timp real, iar pozițiile încasate pot fi urmărite și în aplicația mobilă. Utilizatorii Barion pot plăti cu telefonul mobil, cu ajutorul aplicației gratuite Barion, în tot mai multe magazine și unități de alimentație publică, fără a fi nevoiți să aibă asupra lor numerar sau card bancar. Siguranța bancară este asigurată de supravegherea Băncii Naționale a Ungariei (MNB) (autorizația MNB: H-EN-I-1064/2013). Protecția împotriva utilizării abuzive a cardurilor bancare este gestionată de noi în mod flexibil și echitabil.

Modalități de preluare, costuri de livrare

Livrare în România – curier GLS Romania

Comenzile se livrează la adresa indicată (sediul firmei, hotel sau domiciliu), pe tot teritoriul României, prin curierul GLS Romania. Termen de livrare: de regulă 2–4 zile lucrătoare de la confirmarea comenzii, pentru produsele aflate în stoc.

Valoarea comenzii (cu TVA)	**Cost de livrare**
0 – 722,61 RON	143,45 RON
722,62 – 1.445,22 RON	114,47 RON
1.445,23 – 2.897,99 RON	72,45 RON
de la 2.898 RON	gratuit

Costul exact de livrare este afișat în coș înainte de trimiterea comenzii.

Termenul de executare

În cazul cumpărătorului care are calitatea de consumator, în lipsa unei înțelegeri contrare a părților, vânzătorul este obligat să pună marfa la dispoziția cumpărătorului de îndată după încheierea contractului, dar cel târziu în treizeci de zile.

Pe această bază, termenul general de executare a comenzii este de cel mult 30 de zile de la confirmarea comenzii. Cu privire la un eventual termen de executare diferit (dar nu mai lung de 30 de zile), vânzătorul oferă informații la fiecare modalitate de livrare în parte.

Pentru livrările în România, produsele aflate în stoc se livrează de regulă în 2–4 zile lucrătoare.

În cazul întârzierii vânzătorului, cumpărătorul are dreptul de a proceda față de vânzător potrivit Legii nr. V din 2013 privind Codul civil.

Rezerva drepturilor, rezerva proprietății

În cazul în care ați comandat anterior mărfuri pe care nu le-ați preluat la livrare (cu excepția cazului în care v-ați exercitat dreptul de retragere), ori marfa a fost returnată vânzătorului cu mențiunea „neridicat”, vânzătorul condiționează executarea comenzii de plata prealabilă a prețului de cumpărare și a costurilor de livrare.

Vânzătorul poate reține predarea mărfii până când se convinge că plata prețului mărfii prin soluția de plată electronică s-a realizat cu succes (inclusiv în cazul în care, la o marfă achitată prin transfer, cumpărătorul virează prețul de cumpărare în moneda statului său membru, iar vânzătorul, din cauza conversiei și a comisioanelor și costurilor bancare, nu primește integral suma prețului de cumpărare și a costurilor de livrare). Dacă prețul mărfii nu a fost achitat integral, vânzătorul îl poate invita pe cumpărător să completeze prețul de cumpărare.

Vânzarea în străinătate – interzicerea geoblocării

Vânzătorul nu face distincție, în privința utilizării site-ului, între cumpărătorii de pe teritoriul Ungariei și cei din afara acestuia, de pe teritoriul Uniunii Europene, adică nu limitează accesul cumpărătorilor la site pe baza cetățeniei, a domiciliului sau a locului de stabilire a acestora. În lipsa unei dispoziții contrare a prezentelor CG, vânzătorul asigură livrarea/predarea mărfurilor comandate pe teritoriul Ungariei.

Limba comunicării și a achiziției este în primul rând maghiara; vânzătorul nu este obligat să comunice cu cumpărătorul în limba statului membru al acestuia.

Vânzătorul nu este obligat să respecte cerințele extracontractuale stabilite de dreptul național al statului membru al cumpărătorului cu privire la marfa respectivă, cum ar fi cerințele de etichetare sau cerințele specifice sectorului, și nici să informeze cumpărătorul cu privire la aceste cerințe.

În lipsa unei dispoziții contrare a vânzătorului, acesta aplică TVA maghiară la toate mărfurile.

Vânzătorul pune la dispoziția cumpărătorilor din afara Ungariei, în vederea predării mărfii, aceleași posibilități de predare de care beneficiază cumpărătorii maghiari.

În cazul în care cumpărătorul poate solicita, potrivit CG, livrarea mărfii pe teritoriul Ungariei sau pe teritoriul oricărui alt stat membru al Uniunii Europene, acest lucru poate fi solicitat și de cumpărătorul din afara Ungariei, prin oricare dintre modalitățile de livrare indicate în CG.

În cazul în care cumpărătorul poate alege, potrivit CG, ridicarea personală a mărfii de la vânzător, de aceasta poate beneficia și cumpărătorul din afara Ungariei.

În celelalte cazuri, cumpărătorul poate solicita să își organizeze pe cheltuiala proprie transportul mărfii în străinătate. Cumpărătorul maghiar nu beneficiază de acest drept.

Vânzătorul execută comanda după plata costurilor de livrare; în cazul în care cumpărătorul nu achită vânzătorului costurile de livrare sau nu își organizează transportul propriu până la termenul convenit în prealabil, vânzătorul reziliază contractul și restituie cumpărătorului prețul de cumpărare achitat în avans.

Informații pentru consumatori

Informații privind dreptul de retragere al cumpărătorului-consumator

Potrivit art. 8:1 alin. (1) pct. 3 din Codul civil maghiar, are calitatea de consumator numai persoana fizică ce acționează în afara profesiei, activității independente sau activității sale economice, astfel încât **persoanele juridice nu pot exercita dreptul de retragere fără motivare!**

Consumatorului îi revine, potrivit art. 20 din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II. 26.), dreptul de retragere fără motivare. Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere

1. **a)** în cazul contractului având ca obiect cumpărarea de mărfuri
2. **aa)** din ziua preluării mărfii,
3. **ab)** la cumpărarea mai multor mărfuri, dacă livrarea fiecărei mărfi are loc la momente diferite, din ziua preluării mărfii livrate ultima dată,
4. **ac)** în cazul mărfii compuse din mai multe poziții sau piese, din ziua preluării ultimei poziții sau piese livrate,
5. **ad)** dacă marfa trebuie livrată periodic într-o perioadă determinată, din ziua preluării primei livrări,

de către consumator sau de către un terț desemnat de acesta, diferit de transportator, în termen de **14 zile calendaristice**.

Dispozițiile prezentului punct nu aduc atingere dreptului consumatorului de a-și exercita dreptul de retragere prevăzut la prezentul punct și în perioada dintre ziua încheierii contractului și ziua preluării mărfii.

În cazul în care oferta de încheiere a contractului a fost formulată de consumator, acestuia îi revine, înainte de încheierea contractului, dreptul de revocare a ofertei, prin care încetează obligativitatea ofertei de încheiere a contractului.

În cazul în care vânzătorul nu a informat consumatorul cu privire la termenul și la celelalte condiții de exercitare a dreptului de retragere (în special cu privire la dispozițiile art. 22 din hotărârea de guvern), precum și cu privire la formularul model prevăzut în anexa nr. 2, termenul de retragere menționat mai sus se prelungește cu 12 luni. În cazul în care vânzătorul a furnizat consumatorului informațiile privind exercitarea dreptului de retragere în termen de 12 luni de la expirarea termenului de retragere, termenul de retragere sau de reziliere expiră în a 14-a zi de la comunicarea acestei informații.

Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II.26.) privind normele detaliate ale contractelor încheiate între consumator și întreprindere este disponibilă aici: https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1400045.kor

Declarația de retragere, exercitarea dreptului de retragere sau de reziliere al consumatorului

Consumatorul își poate exercita dreptul garantat de art. 20 din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II. 26.) printr-o declarație clară în acest sens, prin utilizarea formularului model care poate fi descărcat și de pe site, sau prin intermediul funcției de retragere.

Funcția de retragere

Funcția de retragere este o declarație de retragere online, prin care consumatorul poate comunica întreprinderii: decizia sa de a se retrage din contract, numele său, datele de identificare a contractului vizat de retragere, precum și datele mijlocului electronic prin care consumatorul va primi confirmarea retragerii.

Funcția de retragere este accesibilă pe site prin linkul „Retragere din contract”. Consumatorul poate transmite vânzătorului declarația de retragere online cu ajutorul funcției de confirmare având textul „Confirmă retragerea”.

Vânzătorul transmite consumatorului, de îndată după luarea la cunoștință a retragerii, pe un suport durabil, o confirmare de primire care cuprinde conținutul retragerii, precum și ziua și ora transmiterii.

Valabilitatea declarației de retragere a consumatorului

Dreptul de retragere se consideră exercitat în termen dacă consumatorul își transmite declarația înăuntrul termenului.

În cazul retragerii sau rezilierii în scris, este suficientă transmiterea declarației de retragere sau de reziliere înăuntrul termenului.

Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în conformitate cu această dispoziție îi revine consumatorului.

Vânzătorul este obligat să confirme pe un suport electronic declarația de retragere a consumatorului, după primirea acesteia.

Obligațiile vânzătorului în cazul retragerii consumatorului

Obligația de restituire a vânzătorului

În cazul în care consumatorul se retrage din contract în conformitate cu art. 22 din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II. 26.), vânzătorul restituie, cel târziu în termen de paisprezece zile de la data la care a luat cunoștință de retragere, întreaga sumă achitată de consumator cu titlu de contraprestație, inclusiv costurile apărute în legătură cu executarea, deci și costurile de livrare. Vă atragem atenția că această dispoziție nu se aplică costurilor suplimentare rezultate din alegerea unei modalități de livrare diferite de cea obișnuită, cea mai ieftină.

Modul de îndeplinire a obligației de restituire a vânzătorului

În cazul retragerii sau rezilierii în conformitate cu art. 22 din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II. 26.), vânzătorul restituie suma cuvenită consumatorului în același mod ca modalitatea de plată utilizată de consumator. Pe baza acordului expres al consumatorului, vânzătorul poate utiliza pentru restituire și o altă modalitate de plată, fără ca din aceasta să rezulte pentru consumator vreo taxă suplimentară. Vânzătorul nu răspunde pentru întârzierea cauzată de indicarea greșită și/sau imprecisă de către consumator a numărului de cont bancar ori a adresei poștale.

Costuri suplimentare

În cazul în care consumatorul alege în mod expres o modalitate de livrare diferită de cea obișnuită, cea mai ieftină, vânzătorul nu este obligat să restituie costurile suplimentare rezultate din aceasta. Într-un astfel de caz, obligația noastră de restituire există numai până la nivelul tarifelor generale de livrare indicate.

Dreptul de retenție

Vânzătorul poate reține suma cuvenită consumatorului până când consumatorul restituie marfa sau dovedește fără îndoială că a expediat-o înapoi; este determinant momentul cel mai timpuriu dintre acestea. Nu putem accepta coletele expediate cu ramburs sau cu taxă de expediere neachitată.

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii sau rezilierii sale

Restituirea mărfii

În cazul în care consumatorul se retrage din contract în conformitate cu art. 22 din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II. 26.), este obligat să expedieze înapoi marfa, respectiv să o predea vânzătorului sau persoanei împuternicite de vânzător să preia marfa, de îndată, dar cel târziu în termen de paisprezece zile de la comunicarea retragerii. Restituirea se consideră efectuată în termen dacă consumatorul expediază marfa înainte de expirarea termenului.

Suportarea costurilor directe ale restituirii mărfii

Costurile directe ale returnării mărfii sunt suportate de consumator. Marfa trebuie expediată înapoi la adresa vânzătorului. În cazul în care vânzătorul vinde marfa și într-un spațiu comercial, iar consumatorul își exercită dreptul de retragere personal în spațiul comercial al întreprinderii, acesta are dreptul de a restitui marfa întreprinderii în același timp. În cazul în care consumatorul reziliază, după începerea executării, un contract având ca obiect prestarea de servicii încheiat în afara spațiilor comerciale sau la distanță, este obligat să achite întreprinderii o remunerație proporțională, corespunzătoare prestației efectuate până la momentul comunicării rezilierii către întreprindere. Suma proporțională datorată de consumator trebuie stabilită pe baza sumei totale a contraprestației, inclusiv taxele, prevăzută în contract. În cazul în care consumatorul dovedește că suma totală astfel stabilită este excesivă, suma proporțională se calculează pe baza valorii de piață a prestațiilor efectuate până la încetarea contractului. Vă rugăm să rețineți că nu putem prelua marfa returnată cu ramburs sau cu taxă de expediere neachitată.

Răspunderea consumatorului pentru diminuarea valorii

Consumatorul răspunde pentru diminuarea valorii rezultată dintr-o utilizare care depășește utilizarea necesară pentru constatarea naturii, caracteristicilor și funcționării mărfii.

Cazurile în care dreptul de retragere nu poate fi exercitat

Vânzătorul vă atrage atenția în mod expres că nu vă puteți exercita dreptul de retragere în cazurile prevăzute la art. 29 alin. (1) din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II.26.):

1. după prestarea integrală a serviciului; în cazul în care însă contractul creează o obligație de plată pentru consumator, această excepție poate fi invocată numai dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și cu luarea la cunoștință de către acesta a faptului că își pierde dreptul de retragere din momentul în care întreprinderea execută integral contractul;
2. în cazul mărfurilor sau serviciilor al căror preț ori remunerație depinde de fluctuațiile pieței financiare pe care întreprinderea nu le poate influența și care pot surveni și în cursul termenului de exercitare a dreptului de retragere;
3. în cazul mărfurilor nefabricate în prealabil, produse pe baza indicațiilor sau la cererea expresă a consumatorului, ori în cazul mărfurilor personalizate în mod clar pentru consumator;
4. în cazul mărfurilor perisabile sau al celor cu termen de valabilitate scurt;
5. în cazul mărfurilor în ambalaj sigilat care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate după predare și după îndepărtarea sigiliului (Vă atragem atenția că, în cazul mărfurilor în ambalaj sigilat care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate după predare și după îndepărtarea sigiliului, chiar și utilizarea necesară pentru constatarea naturii, caracteristicilor și funcționării mărfii conduce la pierderea dreptului de retragere.);
6. în cazul mărfurilor care, prin natura lor, se amestecă inseparabil cu alte mărfuri după predare;
7. în cazul băuturilor alcoolice a căror valoare reală depinde de fluctuațiile pieței pe care întreprinderea nu le poate influența și al căror preț a fost convenit de părți la încheierea contractului de vânzare, însă executarea contractului are loc abia după a treizecea zi de la încheierea acestuia;
8. în cazul contractului de antrepriză prin care întreprinderea, la cererea expresă a consumatorului, îl vizitează pe acesta în vederea efectuării unor lucrări urgente de reparație sau întreținere;
9. în cazul cumpărării de înregistrări audio sau video ori de copii de software în ambalaj sigilat, dacă consumatorul a îndepărtat sigiliul după predare;
10. în cazul ziarelor, publicațiilor periodice și revistelor, cu excepția contractelor de abonament;
11. în cazul contractelor încheiate la licitații publice;
12. în cazul contractelor având ca obiect cazarea – cu excepția serviciilor de locuit –, transportul, închirierea de autoturisme, alimentația publică sau serviciile legate de activități de agrement, dacă în contract a fost stabilită o zi sau o perioadă determinată de executare;

13. în cazul conținutului digital furnizat pe alt suport decât un suport material, dacă vânzătorul a început executarea cu acordul prealabil expres al consumatorului, iar consumatorul a declarat, odată cu acest acord, că ia la cunoștință că după începerea executării își pierde dreptul de retragere, și întreprinderea a transmis consumatorului o confirmare.

Informații privind răspunderea pentru produs, răspunderea pentru vicii și garanția care asigură conformitatea mărfurilor cu contractul, în cazul contractelor încheiate cu consumatorii

Prezentul punct al informării pentru consumatori a fost întocmit în temeiul abilitării prevăzute la art. 11 alin. (5) din Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II.26.), cu luarea în considerare a anexei nr. 3 la Hotărârea de Guvern nr. 45/2014. (II.26.).

Informarea pentru consumatori se aplică exclusiv cumpărătorilor care au calitatea de consumator; regulile privind cumpărătorii care nu au calitatea de consumator sunt cuprinse într-un capitol distinct.

Cerințele executării conforme cu contractul în cazul contractului încheiat cu consumatorul

Cerințele generale ale executării conforme cu contractul în cazul mărfurilor vândute în cadrul unui contract încheiat cu consumatorul

Marfa și executarea trebuie să corespundă, la momentul executării, cerințelor stabilite de Hotărârea de Guvern nr. 373/2021. (VI.30.).

Pentru ca executarea să fie considerată conformă cu contractul, marfa care formează obiectul contractului trebuie

- să corespundă descrierii, cantității, calității și tipului prevăzute în contract și să dispună de funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și celelalte caracteristici stabilite în contract
- să fie aptă pentru orice scop stabilit de consumator, adus de acesta la cunoștința vânzătorului cel târziu la încheierea contractului și acceptat de vânzător
- să dispună de toate accesoriile și de instrucțiunile de utilizare prevăzute în contract – inclusiv instrucțiunile de punere în funcțiune, instrucțiunile de instalare și asistența pentru clienți – și
- să asigure actualizările prevăzute în contract.

Pentru ca executarea să fie considerată conformă cu contractul, marfa care formează obiectul contractului trebuie totodată

- să fie aptă pentru scopurile prevăzute, în cazul mărfurilor de același tip, de un act normativ, de un standard tehnic ori, în lipsa unui standard tehnic, de codul de conduită aplicabil
- să dispună de cantitatea, calitatea, caracteristicile de performanță și de alte caracteristici la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil – în special în privința durabilității, reparabilității, funcționalității, compatibilității, accesibilității, continuității și siguranței – care sunt obișnuite la mărfurile de același tip, ținând seama de declarațiile publice ale vânzătorului, ale reprezentantului său sau ale altei persoane din lanțul de distribuție privind caracteristicile concrete ale mărfii, făcute în special în publicitate sau pe etichetă
- să dispună de accesoriile și instrucțiunile la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil – inclusiv ambalajul și instrucțiunile de punere în funcțiune – și
- să corespundă caracteristicilor și descrierii mărfii pe care întreprinderea le-a prezentat înainte de încheierea contractului ca mostră sau model, ori pe care le-a pus la dispoziție ca versiune de probă.

Marfa nu trebuie să corespundă declarației publice menționate mai sus dacă vânzătorul dovedește că

- nu cunoștea și nici nu trebuia să cunoască declarația publică
- declarația publică fusese deja corectată în mod adecvat până la momentul încheierii contractului, sau
- declarația publică nu a putut influența decizia titularului dreptului de a încheia contractul.

Cerințe speciale privind conformitatea executării cu contractul în cazul mărfurilor care conțin elemente digitale

În cazul mărfurilor care conțin elemente digitale, vânzătorul este obligat să asigure informarea consumatorului cu privire la acele actualizări ale conținutului digital al mărfii ori ale serviciului digital aferent – inclusiv actualizările de securitate – care sunt necesare pentru menținerea conformității mărfii cu contractul, precum și să asigure primirea acestora de către consumator.

Vânzătorul este obligat să asigure punerea la dispoziție a actualizării în cazul în care contractul de vânzare

- prevede furnizarea unică a conținutului digital sau a serviciului digital, pentru perioada la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil, ținând seama de tipul și scopul mărfii și al elementelor digitale, precum și de împrejurările individuale și de natura contractului; sau
- prevede furnizarea continuă a conținutului digital pe o perioadă determinată, în cazul unei furnizări continue care nu depășește doi ani, pentru o perioadă de doi ani de la executarea privind marfa.

În cazul în care consumatorul nu instalează actualizările puse la dispoziție într-un termen rezonabil, vânzătorul nu răspunde pentru viciul mărfii dacă acesta decurge exclusiv din neaplicarea actualizării respective, cu condiția ca

1. vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării de către consumator; și
2. neinstalarea sau instalarea necorespunzătoare a actualizării de către consumator să nu fie urmarea unor deficiențe ale instrucțiunilor de instalare puse la dispoziție de vânzător.

Nu se poate constata executarea necorespunzătoare dacă, la încheierea contractului, consumatorul a fost informat în mod distinct că o anumită caracteristică concretă a mărfii se abate de la cele descrise aici, iar consumatorul a acceptat în mod distinct și expres această abatere la încheierea contractului de vânzare.

Cerințele executării conforme cu contractul în cazul vânzării de conținut digital în cadrul unui contract încheiat cu consumatorul

Vânzătorul furnizează, respectiv livrează consumatorului conținutul digital. În lipsa unei înțelegeri contrare a părților, vânzătorul furnizează consumatorului conținutul digital de îndată după încheierea contractului, în cea mai recentă versiune disponibilă la momentul încheierii contractului.

Prestația se consideră efectuată dacă conținutul digital sau orice soluție necesară accesului la acesta ori aptă să permită descărcarea sa a ajuns la consumator, respectiv la dispozitivul fizic sau virtual ales de consumator în acest scop.

Vânzătorul este obligat să asigure informarea consumatorului cu privire la acele actualizări ale conținutului digital – inclusiv actualizările de securitate – care sunt necesare pentru menținerea conformității conținutului digital sau a serviciului digital cu contractul, precum și primirea acestora.

În cazul în care, potrivit contractului, conținutul digital este furnizat în mod continuu pe o perioadă determinată, conformitatea executării cu contractul în privința conținutului digital trebuie asigurată pe întreaga durată a contractului.

În cazul în care consumatorul nu instalează într-un termen rezonabil actualizările puse la dispoziție de vânzător, vânzătorul nu răspunde pentru viciul prestației dacă acesta decurge exclusiv din neaplicarea actualizării respective, cu condiția ca

- vânzătorul să fi informat consumatorul cu privire la disponibilitatea actualizării și la consecințele neinstalării de către consumator; și
- neinstalarea sau instalarea necorespunzătoare a actualizării de către consumator să nu fie urmarea unor deficiențe ale

instrucțiunilor de instalare puse la dispoziție de vânzător.

Nu se poate constata executarea necorespunzătoare dacă, la încheierea contractului, consumatorul a fost informat în mod distinct că o anumită caracteristică concretă a conținutului digital se abate de la cerințele stabilite aici, iar consumatorul a acceptat în mod distinct și expres această abatere la încheierea contractului.

Vânzătorul execută necorespunzător dacă viciul furnizării conținutului digital decurge din integrarea sa necorespunzătoare în mediul digital al consumatorului, cu condiția ca

- integrarea conținutului digital să fi fost efectuată de vânzător sau să fi avut loc pe răspunderea vânzătorului; sau
- conținutul digital să trebuiască integrat de consumator, iar integrarea necorespunzătoare să fi fost cauzată de deficiențe ale instrucțiunilor de integrare puse la dispoziție de vânzător.

În cazul în care contractul prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe o perioadă determinată, vânzătorul răspunde pentru viciul legat de conținutul digital dacă viciul survine sau devine perceptibil în perioada stabilită în contract.

În cazul în care contractul prevede o prestație unică sau o serie de acte de prestație individuale, până la proba contrară se prezumă că viciul constatat de consumator în termen de un an de la momentul executării exista deja la momentul executării. Vânzătorul nu execută însă necorespunzător dacă dovedește că mediul digital al consumatorului nu este compatibil cu cerințele tehnice ale conținutului digital sau ale serviciului digital și că a informat consumatorul cu privire la aceasta, în mod clar și inteligibil, înainte de încheierea contractului.

Consumatorul este obligat să coopereze cu vânzătorul pentru ca acesta să se poată convinge – utilizând mijloacele de care dispune din punct de vedere tehnic și care afectează cel mai puțin consumatorul – că motivul viciului se află în mediul digital al consumatorului. În cazul în care consumatorul nu își îndeplinește această obligație de cooperare, după ce vânzătorul l-a informat cu privire la aceasta, în mod clar și inteligibil, înainte de încheierea contractului, sarcina probei revine consumatorului cu privire la faptul că

- viciul constatat în termen de un an de la executare exista deja la momentul executării, sau
- prestația vizată de viciul constatat în perioada prevăzută de contract nu a fost conformă cu contractul în perioada furnizării contractuale a serviciului.

Executarea necorespunzătoare a contractului având ca obiect cumpărarea de mărfuri

Vânzătorul execută necorespunzător dacă viciul mărfii decurge din punerea sa în funcțiune necorespunzătoare, cu condiția ca

1. punerea în funcțiune să facă parte din contractul de vânzare și să fi fost efectuată de vânzător ori să fi avut loc pe răspunderea vânzătorului; sau
2. punerea în funcțiune să fi trebuit efectuată de consumator, iar punerea în funcțiune necorespunzătoare să fie urmarea unor deficiențe ale instrucțiunilor de punere în funcțiune puse la dispoziție de vânzător – respectiv, în cazul mărfurilor care conțin elemente digitale, de furnizorul conținutului digital ori al serviciului digital.

În cazul în care, potrivit contractului de vânzare, marfa este pusă în funcțiune de vânzător ori punerea în funcțiune are loc pe răspunderea vânzătorului, executarea de către vânzător se consideră finalizată în momentul finalizării punerii în funcțiune.

În cazul mărfurilor care conțin elemente digitale, dacă contractul de vânzare prevede furnizarea continuă a conținutului digital sau a serviciului digital pe o perioadă determinată, vânzătorul răspunde pentru viciul mărfii legat de conținutul digital dacă viciul survine sau devine perceptibil, în cazul unei furnizări continue care nu depășește doi ani, în termen de doi ani de la executarea privind marfa, ori, în cazul unei furnizări continue care depășește doi ani, pe întreaga durată a furnizării continue.

Răspunderea pentru vicii

În ce caz vă puteți exercita dreptul întemeiat pe răspunderea pentru vicii?

În cazul executării necorespunzătoare de către vânzător, puteți valorifica față de vânzător o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru vicii, potrivit regulilor Codului civil, iar în cazul contractului încheiat cu consumatorul, potrivit regulilor Hotărârii de Guvern nr. 373/2021. (VI.30.).

Ce drepturi vă revin în temeiul pretenției întemeiate pe răspunderea pentru vicii?

Puteți valorifica – la alegerea dumneavoastră – următoarele pretenții întemeiate pe răspunderea pentru vicii:

Puteți solicita repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea pretenției alese de dumneavoastră este imposibilă sau ar genera pentru vânzător costuri suplimentare disproporționate față de îndeplinirea unei alte pretenții a dumneavoastră. În cazul în care nu ați solicitat repararea sau înlocuirea, respectiv nu le-ați putut solicita, puteți solicita o reducere proporțională a contraprestației sau – în ultimă instanță – vă puteți retrage din contract.

Vânzătorul informează consumatorul, înainte de aducerea mărfii în conformitate cu contractul, că, în temeiul pretenției sale întemeiate pe răspunderea pentru vicii, poate solicita, la alegerea sa, repararea sau înlocuirea, precum și că, în cazul reparării, termenul de prescripție al pretenției întemeiate pe răspunderea pentru vicii se prelungește o singură dată cu douăsprezece luni.

Vânzătorul poate, în funcție de particularitățile categoriei de marfă respective, să împrumute gratuit consumatorului, pe durata reparației, o marfă de înlocuire, aceasta putând fi și o marfă recondiționată. Punerea la dispoziție a unei mărfi de înlocuire nu este automată, ea poate avea loc numai în temeiul unui angajament distinct al vânzătorului.

Vânzătorul își poate îndeplini obligația de înlocuire a mărfii, la cererea expresă a consumatorului, și cu o marfă recondiționată.

Puteți trece de la dreptul ales întemeiat pe răspunderea pentru vicii la un altul; costurile trecerii sunt însă suportate de dumneavoastră, cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată sau vânzătorul a dat motiv pentru ea.

În cazul contractului încheiat cu consumatorul, până la proba contrară se prezumă că viciul constatat în termen de un an de la momentul executării privind marfa ori marfa care conține elemente digitale exista deja la momentul executării privind marfa, cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura mărfii ori cu natura viciului.

Vânzătorul poate refuza aducerea mărfii în conformitate cu contractul dacă repararea ori înlocuirea este imposibilă sau dacă i-ar cauza costuri suplimentare disproporționate, ținând seama de toate împrejurările, inclusiv de valoarea mărfii în stare lipsită de vicii și de gravitatea încălcării contractului.

Consumatorul are dreptul – proporțional cu gravitatea încălcării contractului – să solicite o reducere proporțională a contraprestației ori să pună capăt contractului de vânzare și în cazul în care

- vânzătorul nu a efectuat repararea sau înlocuirea, ori le-a efectuat, dar nu a îndeplinit, parțial sau integral, condițiile de mai jos
- vânzătorul este obligat să asigure pe cheltuiala sa preluarea înapoi a mărfii înlocuite
- în cazul în care repararea sau înlocuirea impune îndepărtarea mărfii care, potrivit naturii și scopului mărfii, a fost pusă în funcțiune – înainte de perceperea viciului –, obligația de reparare sau de înlocuire cuprinde îndepărtarea mărfii neconforme și punerea în funcțiune a mărfii livrate în locul acesteia ori reparate, respectiv suportarea costurilor îndepărtării și ale punerii în funcțiune.
- vânzătorul a refuzat aducerea mărfii în conformitate cu contractul
- a apărut un viciu repetat al executării, deși vânzătorul a încercat să aducă marfa în conformitate cu contractul

- viciul executării este atât de grav încât justifică o reducere imediată a prețului ori încetarea imediată a contractului de vânzare, sau
- vânzătorul nu și-a asumat aducerea mărfii în conformitate cu contractul ori din împrejurări reiese cu evidență că întreprinderea nu va aduce marfa în conformitate cu contractul într-un termen rezonabil ori fără o vătămare semnificativă a intereselor consumatorului.

În cazul în care consumatorul dorește să pună capăt contractului de vânzare invocând executarea necorespunzătoare, sarcina probei privind caracterul nesemnificativ al viciului revine vânzătorului.

Consumatorul are dreptul să rețină partea rămasă din prețul de cumpărare – proporțional cu gravitatea încălcării contractului – parțial sau integral, până când vânzătorul își îndeplinește obligațiile legate de conformitatea executării cu contractul și de executarea necorespunzătoare.

În general:

- vânzătorul este obligat să asigure pe cheltuiala sa preluarea înapoi a mărfii înlocuite
- în cazul în care repararea sau înlocuirea impune îndepărtarea mărfii care, potrivit naturii și scopului mărfii, a fost pusă în funcțiune – înainte de perceperea viciului –, obligația de reparare sau de înlocuire cuprinde îndepărtarea mărfii neconforme și punerea în funcțiune a mărfii livrate în locul acesteia ori reparate, respectiv suportarea costurilor îndepărtării și ale punerii în funcțiune.

Termenul rezonabil pentru efectuarea reparării sau înlocuirii mărfii se calculează de la momentul la care consumatorul a comunicat viciul întreprinderii.

Consumatorul trebuie să pună marfa la dispoziția întreprinderii în vederea efectuării reparării sau înlocuirii.

Reducerea contraprestației este proporțională dacă valoarea sa corespunde diferenței dintre valoarea care i s-ar fi cuvenit consumatorului în cazul executării conforme cu contractul și valoarea mărfii primite efectiv de consumator.

Dreptul consumatorului, întemeiat pe răspunderea pentru vicii, de a pune capăt contractului de vânzare poate fi exercitat printr-un act juridic adresat vânzătorului, care exprimă decizia de încetare.

În cazul în care executarea necorespunzătoare privește numai o anumită parte din mărfurile livrate în temeiul contractului de vânzare, iar în privința acesteia sunt îndeplinite condițiile exercitării dreptului de a pune capăt contractului, consumatorul poate pune capăt contractului de vânzare numai în privința mărfii viciate, dar poate pune capăt acestuia și în privința oricărei alte mărfi dobândite împreună cu aceasta, dacă de la consumator nu se poate aștepta în mod rezonabil să păstreze numai mărfurile conforme cu contractul.

În cazul în care consumatorul pune capăt contractului de vânzare în întregime sau în privința unei părți din mărfurile livrate în temeiul contractului de vânzare, atunci

- consumatorul trebuie să expedieze marfa în cauză înapoi vânzătorului, pe cheltuiala vânzătorului, și
- vânzătorul trebuie să restituie de îndată consumatorului prețul de cumpărare achitat pentru marfa în cauză, imediat ce a primit marfa ori dovada expedierii acesteia înapoi.

Vânzătorul este obligat să întocmească un proces-verbal cu privire la pretenția consumatorului întemeiată pe răspunderea pentru vicii, formulată la acesta, și să pună de îndată la dispoziția consumatorului, în mod dovedit, o copie a acestuia.

În cazul în care vânzătorul, în calitate de întreprindere, nu se poate pronunța la momentul formulării pretenției consumatorului întemeiate pe răspunderea pentru vicii cu privire la posibilitatea soluționării acesteia, este obligat să îl informeze pe consumator, în mod dovedit, în termen de 8 zile, cu privire la punctul său de vedere – în cazul respingerii pretenției, și cu privire la motivul respingerii și la posibilitatea de a se adresa organismului de conciliere.

Vânzătorul trebuie să depună diligențe pentru a efectua repararea sau înlocuirea în cel mult cincisprezece zile. În cazul în care durata reparării sau înlocuirii depășește cincisprezece zile, întreprinderea este obligată să informeze consumatorul cu privire la durata previzibilă a reparării sau înlocuirii.

În ce termen vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii?

Sunteți obligat să comunicați viciul de îndată după descoperirea sa. Viciul comunicat în termen de două luni de la descoperirea sa se consideră comunicat fără întârziere. Vă atragem însă atenția că, după expirarea termenului de prescripție de doi ani de la executarea contractului, nu vă mai puteți valorifica drepturile întemeiate pe răspunderea pentru vicii.

În cazul în care aducerea mărfii în conformitate cu contractul are loc prin reparare, termenul de prescripție al pretenției întemeiate pe răspunderea pentru vicii se prelungește o singură dată cu douăsprezece luni.

Nu se include în termenul de prescripție acea parte a duratei reparației în care cumpărătorul nu poate utiliza marfa potrivit destinației sale.

În privința părții din marfă vizate de înlocuire sau de reparare, termenul de prescripție al pretenției întemeiate pe răspunderea pentru vicii începe să curgă din nou. Această regulă se aplică și în cazul în care, în urma reparării, apare un viciu nou.

Față de cine vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii?

Pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii o puteți valorifica față de vânzător.

Ce alte condiții există pentru valorificarea drepturilor întemeiate pe răspunderea pentru vicii?

În termen de un an de la executare, valorificarea pretenției dumneavoastră întemeiate pe răspunderea pentru vicii nu are, pe lângă comunicarea viciului, nicio altă condiție, dacă dovediți că marfa a fost livrată de vânzător. După expirarea unui an de la executare sunteți însă obligat să dovediți că viciul constatat de dumneavoastră exista deja la momentul executării.

Reguli speciale privind pretențiile întemeiate pe răspunderea pentru vicii în cazul furnizării de conținut digital

Consumatorul are dreptul – proporțional cu gravitatea încălcării contractului – să solicite o reducere proporțională a contraprestației, respectiv să pună capăt contractului având ca obiect furnizarea conținutului digital și în cazul în care

1. repararea sau înlocuirea este imposibilă ori i-ar cauza vânzătorului costuri suplimentare disproporționate;
2. vânzătorul, la exercitarea dreptului întemeiat pe răspunderea pentru vicii având ca obiect repararea sau înlocuirea – fără dificultăți semnificative pentru consumator și ținând seama de natura și scopul conținutului digital ori al serviciului digital –, nu aduce prestația în conformitate cu contractul, în mod gratuit, într-un termen rezonabil de la comunicarea viciului de către consumator;
3. a apărut un viciu repetat al executării, deși întreprinderea a încercat să aducă marfa în conformitate cu contractul;
4. viciul executării este atât de grav încât justifică o reducere imediată a prețului ori încetarea imediată a contractului; sau
5. vânzătorul nu și-a asumat aducerea prestației în conformitate cu contractul ori din împrejurări reiese cu evidență că întreprinderea nu va aduce prestația în conformitate cu contractul într-un termen rezonabil ori fără o vătămare semnificativă a intereselor consumatorului.

La exercitarea dreptului întemeiat pe răspunderea pentru vicii având ca obiect repararea sau înlocuirea, vânzătorul este obligat – fără dificultăți semnificative pentru consumator și ținând seama de natura și scopul conținutului digital ori al serviciului digital – să aducă

prestația în conformitate cu contractul, în mod gratuit, într-un termen rezonabil de la comunicarea viciului de către consumator.

La exercitarea dreptului întemeiat pe răspunderea pentru vicii având ca obiect repararea sau înlocuirea, vânzătorul poate alege, în funcție de caracteristicile tehnice ale conținutului digital, modalitatea de aducere a conținutului digital în conformitate cu contractul.

Reducerea contraprestației este proporțională dacă valoarea sa corespunde diferenței dintre valoarea prestației care i s-ar fi cuvenit consumatorului în cazul executării conforme cu contractul și valoarea prestației efectiv furnizate consumatorului.

În cazul în care contractul prevede o prestație furnizată în mod continuu pe o perioadă determinată, reducerea proporțională a contraprestației trebuie să se refere la perioada în care prestația nu a fost conformă cu contractul.

În cazul în care consumatorul dorește să pună capăt contractului invocând executarea necorespunzătoare, sarcina probei privind caracterul nesemnificativ al viciului revine vânzătorului.

În cazul în care vânzătorul furnizează conținut digital sau se angajează să îl furnizeze, iar consumatorul furnizează exclusiv date cu caracter personal ori se angajează să furnizeze astfel de date vânzătorului, consumatorul are dreptul să pună capăt contractului și în cazul existenței unui viciu nesemnificativ, dar nu poate solicita o reducere proporțională a contraprestației.

Dreptul consumatorului, întemeiat pe răspunderea pentru vicii, de a pune capăt contractului poate fi exercitat printr-un act juridic adresat vânzătorului, care exprimă decizia de încetare.

În cazul în care vânzătorul nu efectuează prestația, consumatorul este obligat să îl someze pe vânzător să execute. Dacă vânzătorul, în pofida somației consumatorului, omite să furnizeze ori să livreze conținutul digital fără întârziere sau în termenul suplimentar acceptat de părți, consumatorul poate pune capăt contractului.

Consumatorul poate pune capăt contractului fără somarea vânzătorului să execute dacă

- vânzătorul nu și-a asumat furnizarea conținutului digital ori din împrejurări reiese cu evidență că nu va furniza conținutul digital; sau
- din înțelegerea părților ori din împrejurările încheierii contractului reiese cu evidență că pentru consumator este indispensabilă executarea la un anumit moment, iar vânzătorul omite acest lucru.

În cazul încetării contractului, vânzătorul este obligat să restituie întreaga sumă achitată de consumator cu titlu de contraprestație.

În cazul în care însă executarea a fost conformă cu contractul pe o anumită perioadă înainte de încetarea contractului, contraprestația aferentă acestei perioade nu se restituie. În acest din urmă caz trebuie restituită acea parte a contraprestației care revine perioadei executării neconforme cu contractul, precum și acea contraprestație achitată în avans de consumator care, în lipsa încetării contractului, ar fi revenit duratei rămase a contractului.

În cazul în care consumatorul are dreptul la o reducere proporțională a contraprestației ori la încetarea contractului, vânzătorul este obligat să își îndeplinească obligația de restituire de îndată, dar cel târziu în termen de paisprezece zile de la data la care a luat cunoștință de exercitarea acestui drept.

Întreprinderea restituie suma cuvenită consumatorului în același mod ca modalitatea de plată utilizată de consumator. Pe baza acordului expres al consumatorului, vânzătorul poate utiliza pentru restituire și o altă modalitate de plată, fără ca din aceasta să rezulte pentru consumator vreo taxă suplimentară.

Costurile legate de restituire sunt suportate de vânzător.

În cazul încetării contractului, vânzătorul poate împiedica utilizarea în continuare a conținutului digital de către consumator, în special poate face inaccesibil pentru consumator conținutul digital ori serviciul digital sau poate bloca contul de utilizator al consumatorului.

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

În cazul în care furnizarea conținutului digital a avut loc pe un suport fizic de date, consumatorul este obligat, la solicitarea vânzătorului comunicată în termen de paisprezece zile de la data la care acesta a luat cunoștință de încetare, să restituie fără întârziere suportul fizic de date, pe cheltuiala vânzătorului.

Pentru utilizarea conținutului digital în perioada anterioară încetării contractului, consumatorul este obligat să plătească o remunerație proporțională, corespunzătoare prestației furnizate în conformitate cu contractul.

Răspunderea pentru produs

În ce caz vă puteți exercita dreptul întemeiat pe răspunderea pentru produs?

În cazul viciului unui bun mobil (marfă), puteți valorifica – la alegerea dumneavoastră – o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru vicii sau o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs, potrivit regulilor Codului civil.

Ce drepturi vă revin în temeiul pretenției întemeiate pe răspunderea pentru produs?

Cu titlu de pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs puteți solicita repararea sau înlocuirea mărfii viciate.

În ce caz marfa se consideră viciată?

Marfa este viciată dacă nu corespunde cerințelor de calitate în vigoare la momentul introducerii sale pe piață ori dacă nu dispune de caracteristicile prezentate în descrierea furnizată de producător.

În ce termen vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs o puteți valorifica în termen de doi ani de la introducerea mărfii pe piață de către producător. După expirarea acestui termen pierdeți acest drept.

Față de cine vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Drepturile întemeiate pe răspunderea pentru produs le puteți exercita față de fabricantul sau distribuitorul produsului (în continuare împreună: producător).

Ce regulă de probă se aplică la valorificarea pretenției întemeiate pe răspunderea pentru produs?

La valorificarea pretenției întemeiate pe răspunderea pentru produs trebuie să dovediți că viciul produsului exista la momentul introducerii pe piață de către producător.

În ce caz producătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Producătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe răspunderea pentru produs dacă poate dovedi că:

- nu a fabricat, respectiv nu a introdus pe piață marfa în cadrul activității sale economice, sau
- viciul nu era perceptibil, potrivit stadiului științei și tehnicii, la momentul introducerii pe piață, sau
- viciul mărfii decurge din aplicarea unui act normativ ori a unei cerințe obligatorii a autorității.

Pentru exonerare este suficient ca producătorul să dovedească unul dintre motive.

Vă atragem atenția că, pentru același viciu, puteți valorifica simultan și în paralel o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru vicii față de întreprindere și o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs față de producător. În cazul valorificării cu succes a pretenției dumneavoastră întemeiate pe răspunderea pentru produs, pretenția dumneavoastră întemeiată pe răspunderea pentru vicii

în privința produsului înlocuit, respectiv a părții reparate a produsului, o mai puteți valorifica ulterior numai față de producător.

Garanția

În ce caz vă puteți exercita dreptul întemeiat pe garanție?

În temeiul Hotărârii de Guvern nr. 151/2003. (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum de folosință îndelungată, vânzătorul este obligat la garanție la vânzarea bunurilor de consum de folosință îndelungată noi enumerate în anexa nr. 1 la Ordinul ministrului justiției nr. 10/2024. (VI.28.) privind stabilirea categoriilor de bunuri de consum de folosință îndelungată care fac obiectul garanției obligatorii (de exemplu, articole tehnice, unelte, mașini), precum și – în măsura stabilită acolo – la accesoriile și componentele acestora (în continuare, în cadrul prezentului punct, denumite împreună bun de consum).

Enumerarea bunurilor de consum care fac obiectul garanției obligatorii poate fi găsită aici: Ordinul ministrului justiției nr. 10/2024. (VI. 28.) (https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2400010.im).

Drepturile decurgând din garanție pot fi valorificate cu certificatul de garanție sau – potrivit detaliilor prevăzute la prezentul punct – cu documentul care atestă plata contraprestației. Vânzătorul nu este obligat să emită, respectiv să predea consumatorului certificatul de garanție dacă prețul de vânzare al bunului de consum nu depășește 100.000 de forinți; în acest caz, drepturile decurgând din garanție pot fi valorificate cu documentul care atestă plata contraprestației.

Emiterea neconformă a certificatului de garanție sau lipsa punerii acestuia la dispoziție nu afectează valabilitatea garanției.

În cazul în care consumatorului nu i se pune la dispoziție certificatul de garanție, încheierea contractului se consideră dovedită dacă consumatorul prezintă documentul care atestă plata contraprestației – factura sau bonul emis în temeiul Legii privind taxa pe valoarea adăugată. În acest caz, drepturile decurgând din garanție pot fi valorificate cu documentul care atestă plata contraprestației.

Restituirea ambalajului desfăcut al bunului de consum nu este o condiție a îndeplinirii pretenției întemeiate pe garanție.

Ce drepturi vă revin și în ce termen în cazul garanției obligatorii?Drepturile întemeiate pe garanție

Cumpărătorul poate valorifica, în temeiul dreptului său întemeiat pe garanție, o pretenție de reparare sau de înlocuire, poate solicita reducerea prețului în cazurile prevăzute de lege ori, în ultimă instanță, se poate retrage din contract, dacă cel obligat nu și-a asumat repararea ori înlocuirea, nu poate îndeplini această obligație într-un termen rezonabil și cu menajarea intereselor titularului dreptului, ori dacă interesul titularului dreptului privind repararea ori înlocuirea a încetat.

Cumpărătorul își poate formula pretenția întemeiată pe garanție, la alegerea sa, la sediul vânzătorului, la oricare dintre punctele sale de lucru și sucursale, precum și direct la service-ul indicat de vânzător pe certificatul de garanție.

Termenul de valorificare

Pretenția întemeiată pe garanție poate fi valorificată pe durata garanției; durata garanției, potrivit Hotărârii de Guvern nr. 151/2003. (IX. 22.), este:

1. la un preț de vânzare care atinge 10.000 de forinți, dar nu depășește 250.000 de forinți: doi ani,
2. la un preț de vânzare de peste 250.000 de forinți: trei ani.

Nerespectarea acestor termene atrage decăderea din drept; în cazul reparării bunului de consum, durata garanției se prelungește însă, de la data predării în vederea reparării, cu perioada în care cumpărătorul nu a putut utiliza bunul de consum potrivit destinației sale din cauza viciului.

Termenul de garanție începe la predarea bunului de consum către cumpărător ori – dacă punerea în funcțiune este efectuată de vânzător, de mandatarul acestuia ori de altă persoană îndreptățită să efectueze punerea în funcțiune – la data punerii în funcțiune.

În cazul în care cumpărătorul dispune punerea în funcțiune a bunului de consum la mai mult de șase luni de la predare, începutul termenului de garanție este ziua predării bunului de consum.

Reguli privind soluționarea pretențiilor întemeiate pe garanție

Vânzătorul trebuie să depună diligențe pentru a efectua repararea sau înlocuirea în 15 zile.

În cazul în care durata reparării sau înlocuirii depășește cincisprezece zile, vânzătorul este obligat să informeze cumpărătorul cu privire la durata previzibilă a reparării sau înlocuirii. Prin acceptarea CG, cumpărătorul consimte ca informarea să poată avea loc și pe cale electronică sau în alt mod apt să ateste primirea acesteia de către consumator.

În cazul în care, pe durata garanției, la o defecțiune a bunului de consum vânzătorul constată că bunul de consum nu poate fi reparat, vânzătorul este obligat – în lipsa unei dispoziții contrare a cumpărătorului – să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea bunului de consum nu este posibilă, întreprinderea este obligată să restituie consumatorului, în termen de opt zile, prețul de cumpărare indicat pe certificatul de garanție ori, în lipsa acestuia, pe documentul care atestă plata contraprestației bunului de consum prezentat de consumator – factura sau bonul emis în temeiul Legii privind taxa pe valoarea adăugată.

În cazul în care vânzătorul nu poate repara bunul de consum în 30 de zile:

În cazul în care repararea bunului de consum nu are loc până în a treizecea zi de la comunicarea pretenției întemeiate pe garanție către vânzător, vânzătorul este obligat – în lipsa unei dispoziții contrare a consumatorului – să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile de la expirarea fără rezultat a termenului de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunului de consum nu este posibilă, vânzătorul este obligat să restituie consumatorului prețul de cumpărare indicat pe certificatul de garanție ori, în lipsa acestuia, pe documentul care atestă plata contraprestației bunului de consum prezentat de consumator – factura sau bonul emis în temeiul Legii privind taxa pe valoarea adăugată – în termen de opt zile de la expirarea fără rezultat a termenului de reparare de treizeci de zile.

În cazul în care, pe durata garanției, bunul de consum se defectează pentru a 4-a oară, vânzătorul este obligat – în lipsa unei dispoziții contrare a consumatorului – să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea bunului de consum nu este posibilă, întreprinderea este obligată să restituie consumatorului, în termen de opt zile, prețul de cumpărare indicat pe certificatul de garanție ori, în lipsa acestuia, pe documentul care atestă plata contraprestației bunului de consum prezentat de consumator – factura sau bonul emis în temeiul Legii privind taxa pe valoarea adăugată.

Bunurile de consum care fac obiectul garanției obligatorii, instalate fix, respectiv mai grele de 10 kg ori care nu pot fi transportate ca bagaj de mână în mijloacele de transport public – cu excepția vehiculelor – trebuie reparate la locul de funcționare. În cazul în care repararea nu poate fi efectuată la locul de funcționare, demontarea și montarea, precum și transportul dus și întors sunt asigurate de întreprindere ori – în cazul pretenției de reparare formulate direct la service – de service.

Vânzătorul este obligat să întocmească un proces-verbal cu privire la pretenția consumatorului întemeiată pe garanție, formulată la acesta, și să pună de îndată la dispoziția consumatorului, în mod dovedit, o copie a acestuia.

În cazul în care vânzătorul, în calitate de întreprindere, nu se poate pronunța la momentul formulării pretenției consumatorului întemeiate pe garanție cu privire la posibilitatea soluționării acesteia, este obligat să îl informeze pe consumator, în mod dovedit, în termen de 8 zile, cu privire la punctul său de vedere – în cazul respingerii pretenției, și cu privire la motivul respingerii și la posibilitatea de a se adresa organismului de conciliere.

Excepții de la garanție

Prevederile descrise la punctul „Reguli privind soluționarea pretențiilor întemeiate pe garanție” nu se aplică bicicletelor electrice, trotinetelor electrice, ATV-urilor, motocicletelor, mopedelor, autoturismelor, autorulotelor, rulotelor, caravanelor, remorcilor și ambarcațiunilor cu motor.

Și în cazul acestor mărfuri vânzătorul trebuie însă să depună diligențe pentru a îndeplini pretenția de reparare în 15 zile.

În cazul în care durata reparării sau înlocuirii depășește cincisprezece zile, vânzătorul este obligat să informeze cumpărătorul cu privire la durata previzibilă a reparării sau înlocuirii.

Care este raportul dintre garanție și celelalte drepturi întemeiate pe răspunderea pentru vicii?

Garanția se aplică alături de drepturile întemeiate pe răspunderea pentru vicii (răspunderea pentru produs și răspunderea pentru vicii); diferența esențială dintre drepturile generale întemeiate pe răspunderea pentru vicii și garanție constă în aceea că, în cazul garanției, sarcina probei este mai favorabilă pentru consumator.

Pretenția de înlocuire în trei zile lucrătoare

Și în cazul vânzării prin magazin online se aplică, la bunurile de consum de folosință îndelungată noi, instituția pretenției de înlocuire în trei zile lucrătoare. În cazul în care consumatorul formulează, din cauza defectării bunului de consum, o pretenție de înlocuire în 3 zile lucrătoare de la cumpărare, respectiv de la punerea în funcțiune, vânzătorul nu poate invoca costuri suplimentare disproporționate în sensul art. 6:159 alin. (2) lit. a) din Legea nr. V din 2013 privind Codul civil și este obligat să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile, cu condiția ca defecțiunea să împiedice utilizarea potrivit destinației. În cazul în care înlocuirea bunului de consum nu este posibilă, vânzătorul este obligat să restituie de îndată consumatorului prețul de cumpărare indicat pe certificatul de garanție ori, în lipsa acestuia, pe documentul care atestă plata contraprestației bunului de consum prezentat de consumator – factura sau bonul emis în temeiul Legii privind taxa pe valoarea adăugată.

Când este vânzătorul exonerat de obligația sa întemeiată pe garanție?

Vânzătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe garanție numai dacă dovedește că motivul viciului a apărut după executare.

Vă atragem atenția că, pentru același viciu, puteți valorifica simultan și în paralel o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru vicii și o pretenție întemeiată pe garanție, precum și o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs și o pretenție întemeiată pe garanție. În cazul în care însă, pentru un anumit viciu, v-ați valorificat o dată cu succes pretenția izvorâtă din executarea necorespunzătoare (de exemplu, întreprinderea a înlocuit produsul), nu mai puteți formula, pentru același viciu, o pretenție pe un alt temei juridic.

Informații privind răspunderea pentru produs, răspunderea pentru vicii și garanția care asigură conformitatea mărfurilor cu contractul, în cazul cumpărătorilor care nu au calitatea de consumator

Regulile generale ale drepturilor întemeiate pe răspunderea pentru vicii

Cumpărătorul care nu are calitatea de consumator poate valorifica – la alegerea sa – următoarele pretenții întemeiate pe răspunderea pentru vicii:

Poate solicita repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea pretenției alese de dumneavoastră este imposibilă sau ar genera pentru vânzător costuri suplimentare disproporționate față de îndeplinirea unei alte pretenții a dumneavoastră. În cazul în care nu ați solicitat repararea sau înlocuirea, respectiv nu le-ați putut solicita, puteți solicita o reducere proporțională a contraprestației, ori cumpărătorul poate remedia el însuși viciul pe cheltuiala vânzătorului, respectiv poate dispune remedierea acestuia de către un terț, sau – în ultimă instanță – se poate retrage din contract.

Puteți trece de la dreptul ales întemeiat pe răspunderea pentru vicii la un altul; costurile trecerii sunt însă suportate de dumneavoastră, cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată sau vânzătorul a dat motiv pentru ea.

În cazul cumpărătorilor care nu au calitatea de consumator, termenul de valorificare a dreptului întemeiat pe răspunderea pentru vicii este de 1 an și începe să curgă din ziua executării (predării).

Răspunderea pentru produs și garanția

Răspunderea pentru produs, precum și garanția obligatorie revin numai cumpărătorului care are calitatea de consumator și, în condițiile de mai jos, microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii.

În cazul în care producătorul acordă mărfii o garanție a producătorului care se extinde și asupra cumpărătorilor care nu au calitatea de consumator, aceasta poate fi valorificată direct la producător.

Reguli speciale privind microîntreprinderile, întreprinderile mici și mijlocii

Dispozițiile prezentei secțiuni **se aplică exclusiv microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii** (în continuare: **IMM**) în sensul Legii maghiare privind întreprinderile mici și mijlocii și sprijinirea dezvoltării acestora, **care acționează în afara profesiei, activității independente sau activității lor economice**.

Răspunderea pentru vicii în cazul IMM

În ce termen vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii?

Sunteți obligat să comunicați viciul de îndată după descoperirea sa. Viciul comunicat în termen de două luni de la descoperirea sa se consideră comunicat fără întârziere. Vă atragem însă atenția că, după expirarea termenului de prescripție de doi ani de la executarea contractului, nu vă mai puteți valorifica drepturile întemeiate pe răspunderea pentru vicii.

Față de cine vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii?

Pretenția întemeiată pe răspunderea pentru vicii o puteți valorifica față de vânzător.

Ce drepturi vă revin în temeiul pretenției întemeiate pe răspunderea pentru vicii?

Puteți valorifica – la alegerea dumneavoastră – următoarele pretenții întemeiate pe răspunderea pentru vicii:

Puteți solicita repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea pretenției alese de dumneavoastră este imposibilă sau ar genera pentru vânzător costuri suplimentare disproporționate față de îndeplinirea unei alte pretenții a dumneavoastră. În cazul în care nu ați solicitat repararea sau înlocuirea, respectiv nu le-ați putut solicita, puteți solicita o reducere proporțională a contraprestației sau – în ultimă instanță – vă puteți retrage din contract.

În termen de 6 luni de la executare, valorificarea pretenției dumneavoastră întemeiate pe răspunderea pentru vicii nu are, pe lângă comunicarea viciului, nicio altă condiție, dacă dovediți că marfa a fost livrată de vânzător. După expirarea a 6 luni de la executare sunteți însă obligat să dovediți că viciul constatat de dumneavoastră exista deja la momentul executării.

Răspunderea pentru produs în cazul IMM

În ce caz vă puteți exercita dreptul întemeiat pe răspunderea pentru produs?

În cazul viciului unui bun mobil (marfă), puteți valorifica – la alegerea dumneavoastră – o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru vicii sau o pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs, potrivit regulilor Codului civil.

Ce drepturi vă revin în temeiul pretenției întemeiate pe răspunderea pentru produs?

Cu titlu de pretenție întemeiată pe răspunderea pentru produs puteți solicita repararea sau înlocuirea mărfii viciate.

În ce termen vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs o puteți valorifica în termen de doi ani de la introducerea mărfii pe piață de către producător. După expirarea acestui termen pierdeți acest drept.

Față de cine vă puteți valorifica pretenția întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Drepturile întemeiate pe răspunderea pentru produs le puteți exercita față de fabricantul sau distribuitorul produsului (în continuare împreună: producător).

În ce caz producătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe răspunderea pentru produs?

Producătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe răspunderea pentru produs dacă poate dovedi că:

- nu a fabricat, respectiv nu a introdus pe piață marfa în cadrul activității sale economice, sau
- viciul nu era perceptibil, potrivit stadiului științei și tehnicii, la momentul introducerii pe piață, sau
- viciul mărfii decurge din aplicarea unui act normativ ori a unei cerințe obligatorii a autorității.

Pentru exonerare este suficient ca producătorul să dovedească unul dintre motive.

Garanția în cazul IMM

În ce caz vă puteți exercita, în calitate de IMM, dreptul întemeiat pe garanție?

În temeiul Hotărârii de Guvern nr. 151/2003. (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum de folosință îndelungată, vânzătorul este obligat la garanție la vânzarea bunurilor de consum de folosință îndelungată noi enumerate în anexa nr. 1 la Ordinul ministrului justiției nr. 10/2024. (VI.28.) (de exemplu, articole tehnice, unelte, mașini), precum și – în măsura stabilită acolo – la accesoriile și componentele acestora (în continuare, în cadrul prezentului punct, denumite împreună bun de consum), dacă dumneavoastră, în calitate de IMM, cumpărați bunul de consum în afara profesiei, activității independente sau activității dumneavoastră economice, în cadrul activității de comerț cu amănuntul potrivit Legii maghiare privind comerțul, independent de înregistrarea contabilă a bunului de consum în domeniul activității economice.

Ce drepturi vă revin și în ce termen în cazul garanției obligatorii?

Drepturile întemeiate pe garanție

Cumpărătorul poate valorifica, în temeiul dreptului său întemeiat pe garanție, o pretenție de reparare sau de înlocuire, poate solicita reducerea prețului în cazurile prevăzute de lege ori, în ultimă instanță, se poate retrage din contract, dacă cel obligat nu și-a asumat repararea ori înlocuirea, nu poate îndeplini această obligație într-un termen rezonabil și cu menajarea intereselor titularului dreptului, ori dacă interesul titularului dreptului privind repararea ori înlocuirea a încetat. Cumpărătorul își poate formula pretenția întemeiată pe garanție, la alegerea sa, la sediul vânzătorului, la oricare dintre punctele sale de lucru și sucursale, precum și direct la service-ul indicat de vânzător pe certificatul de garanție.

Termenul de valorificare

Pretenția întemeiată pe garanție poate fi valorificată pe durata garanției; durata garanției, potrivit Hotărârii de Guvern nr. 151/2003. (IX. 22.), este:

1. la un preț de vânzare care atinge 10.000 de forinți, dar nu depășește 250.000 de forinți: doi ani,
2. la un preț de vânzare de peste 250.000 de forinți: trei ani.

Nerespectarea acestor termene atrage decăderea din drept; în cazul reparării bunului de consum, durata garanției se prelungește însă, de la data predării în vederea reparării, cu perioada în care cumpărătorul nu a putut utiliza bunul de consum potrivit destinației sale din cauza viciului.

Termenul de garanție începe la predarea bunului de consum către cumpărător ori – dacă punerea în funcțiune este efectuată de vânzător, de mandatarul acestuia ori de altă persoană îndreptățită să efectueze punerea în funcțiune – la data punerii în funcțiune.

În cazul în care cumpărătorul dispune punerea în funcțiune a bunului de consum la mai mult de șase luni de la predare, începutul termenului de garanție este ziua predării bunului de consum.

Când este vânzătorul exonerat de obligația sa întemeiată pe garanție?

Vânzătorul este exonerat de obligația sa întemeiată pe garanție numai dacă dovedește că motivul viciului a apărut după executare.