

ForEsCo Kft.

(<http://www.ramespeciale.ro/>)

Ramespeciale.ro CCG

Condiții Contractuale Generale (CCG)

Contractul încheiat pe baza acestui document nu este înregistrat (nu este accesibil ulterior, încheierea contractului este dovedită de datele comenzii), este încheiat printr-o declarație de conduită implicită, nu este un contract scris, este redactat în limba maghiară, nu face referire la un cod de conduită. În cazul în care aveți întrebări legate de funcționarea magazinului online, de procesul de comandă și de livrare, vă stăm la dispoziție la datele de contact furnizate.

Prezentele CCG se aplică raporturilor juridice de pe site-ul furnizorului de servicii (<http://www.ramespeciale.ro/>) și subdomeniile acestuia. Prezentele CCG sunt disponibile în permanență (și pot fi descărcate și tipărite în orice moment) pe următorul site: <http://www.ramespeciale.ro/ccg>

Definiții:

Utilizator: orice persoană fizică sau juridică sau entitate care utilizează serviciile Furnizorului de servicii, încheie un contract cu Furnizorul de servicii.

Consumator: un utilizator care este o persoană fizică ce acționează în afara domeniului de activitate al profesiei sale, al activității independente sau al activității comerciale.

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

Furnizor de servicii: O persoană fizică sau juridică sau o organizație fără

personalitate juridică care furnizează un serviciu al societății informaționale, care furnizează un serviciu utilizatorului și care încheie un contract cu acesta.

Cuprins

1. DETALIILE FURNIZORULUI:	4
2. PREVEDERILE DE BAZĂ:	6
3. ÎNREGISTRARE/CUMPĂRARE	7
4. GAMA DE PRODUSE ȘI SERVICII DISPONIBILE PENTRU CUMPĂRARE ȘI PREȚURI	8
5. PROCESUL DE COMANDĂ	9
6. PROCESAREA ȘI ONORAREA COMENZILOR	11
7. DREPTUL DE RETRAGERE	13
8. GARANȚIA	17
9. PROCEDURA ÎN CAZUL UNEI CERERI DE GARANȚIE (PENTRU UTILIZATORII CARE SUNT CONSUMATORI)	25
10. PREVEDERI MIXTE	26
11. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR (PENTRU UTILIZATORII CARE SUNT CONSUMATORI)	27
12. DREPTURI DE AUTOR	29
13. Protecția datelor	30
Modelul declarației de retragere	31

1. DETALIILE FURNIZORULUI:

Numele furnizorului de servicii: ForEsCo Kft.

Sediul social al furnizorului (și locul în care se depune reclamația): 2040 Budaörs, Ebner György köz 4.

Datele de contact ale furnizorului, adresa de e-mail a acestuia pentru contactul regulat cu utilizatorii: diosdi@kepmuves.hu

Numar înregistrare ORC: 13-09-140716

Cod fiscal: 22954581-2-13

Denumirea autorității de înregistrare/autoritate de autorizare și numărul autorizației (dacă este cazul): Budapest Környéki Törvényszék

Numărul de telefon al furnizorului: +36 70 409 2049

Limba de redactare a contractului: Română

Numele, adresa, adresa de e-mail a furnizorului de găzduire:

UNAS Online Kft.

Adresa: H-9400 Sopron, Kőszegi út 14.

Site: <https://hosting.unas.hu/>

E-mail: unas@unas.hu

Număr de telefon: +36-99/200-200

2. PREVEDERILE DE BAZĂ:

2.1. Aspectele care nu sunt reglementate în aceste CCG și interpretarea acestor CCG sunt guvernate de legislația maghiară, în special în ceea ce privește dispozițiile relevante ale Legii V din 2013 privind Codul civil ("Codul civil") și ale Legii CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale (Legea Elker.), precum și normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi (Legea Elker.), precum și dispozițiile relevante ale Decretului guvernamental 45/2014 (II. 26. Dispozițiile imperative ale legislației relevante se aplică părților fără nicio stipulație specifică.

2.2. Prezentele CCG intră în vigoare la data de 20 martie 2025 și rămân în vigoare până la revocare. Furnizorul de servicii va publica pe site orice modificare a acestor CCG și va notifica modificările aduse utilizatorilor înregistrați/înregistrați anterior prin e-mail. Modificările nu afectează contractele încheiate anterior, adică modificările nu sunt retroactive.

2.3. Furnizorul de servicii își rezervă toate drepturile cu privire la site, la orice parte a acestuia și la conținutul afișat pe acesta, precum și la distribuirea site-ului. Nu aveți voie să descărcați, să stocați electronic, să procesați sau să vindeți conținutul site-ului sau orice parte a acestuia fără acordul scris al furnizorului.

2.4. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru vânzarea sau cumpărarea de produse publicate pe alte site-uri care nu sunt legate de furnizorul de servicii și care nu sunt operate de furnizorul de servicii.

3. ÎNREGISTRARE/CUMPĂRARE

3.1. Utilizatorul este obligat să furnizeze datele sale reale în timpul înregistrării/achiziției. În cazul în care, în timpul achiziției/înregistrării, sunt furnizate date false sau date care pot fi legate de o altă persoană, contractul electronic rezultat este nul și. Furnizorul de servicii își exclude răspunderea în cazul în care utilizatorul apelează la serviciile sale în numele unei alte persoane, folosind datele unei alte persoane.

3.2. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru întârzierile de livrare sau alte probleme sau erori cauzate de datele incorecte și/sau inexacte furnizate de utilizator. Cu toate acestea, furnizorul de servicii informează utilizatorii că, după identificarea exactă a utilizatorului și consultarea cu acesta, poate corecta datele introduse greșit în comandă, astfel încât facturarea și livrarea să nu fie împiedicate.

3.3. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru niciun fel de daune care rezultă din uitarea parolei de către utilizator sau dacă aceasta devine disponibilă pentru persoane neautorizate din orice motiv care nu poate fi atribuit furnizorului de servicii (dacă există înregistrare pe site).

4. GAMA DE PRODUSE ȘI SERVICII DISPONIBILE PENTRU CUMPĂRARE ȘI PREȚURI

4.1. Produsele expuse pot fi comandate online (în unele cazuri, prin telefon) din magazinul web. Prețurile afișate pentru produse sunt exprimate în RON, sunt prețuri brute (adică includ TVA conform legii sau, în cazul în care prestatorul de servicii emite facturi fără TVA, prețurile reprezintă sumele de plătit), dar nu includ taxele de livrare și de plată. Costurile de ambalare separată - nu vor fi percepute, cu excepția cazului în care utilizatorul solicită un ambalaj decorativ sau un alt ambalaj special.

4.2. În magazinul online, prestatorul de servicii furnizează informații detaliate cu privire la denumirea și descrierea produsului și afișează o fotografie a acestuia (dacă este posibil).

4.3. În cazul în care se introduce un preț promoțional, furnizorul de servicii va informa pe deplin utilizatorii cu privire la această promoție și la durata exactă a acesteia.

4.4. În cazul în care, în ciuda tuturor eforturilor depuse de către prestatorul de servicii, pe interfața magazinului online este afișat un preț incorect sau un preț de "0" RON sau "1" RON din cauza unei erori de sistem, prestatorul de servicii nu este obligat să confirme comanda la prețul incorect, dar are opțiunea de a respinge oferta și de a oferi confirmarea prețului corect, știind că utilizatorul are dreptul de a nu accepta oferta modificată. Preț incorect înseamnă un preț la care contractantul nu are voința contractuală de a încheia un contract. În conformitate cu Legea V din 2013 privind Codul civil (Codul civil), un contract se încheie prin exprimarea reciprocă și consensuală a voinței părților. În cazul în care părțile nu pot ajunge la un acord asupra clauzelor contractuale, adică în cazul în care nu există o exprimare reciprocă și unanimă a voinței părților, nu există un contract valabil, care să dea naștere la drepturi și obligații.

5. PROCESUL DE COMANDĂ

- 5.1. După înregistrare, utilizatorul se conectează la magazinul online și/sau poate începe cumpărăturile fără înregistrare.
- 5.2. Utilizatorul stabilește numărul de produse care urmează să fie achiziționate.
- 5.3. Utilizatorul adaugă produsele selectate în coșul de cumpărături. Utilizatorul poate vizualiza conținutul coșului în orice moment, făcând clic pe pictograma "coș".
- 5.4. Dacă nu doriți să mai cumpărați alte produse, verificați numărul de articole pe care doriți să le cumpărați. Faceți clic pe pictograma "delete - X" pentru a șterge conținutul coșului de cumpărături. Pentru a finaliza cantitatea, faceți clic pe pictograma "modificare".
- 5.5. Utilizatorul introduce adresa de livrare și apoi metoda de livrare/plată, ale cărei tipuri sunt:
- 5.5.1. Modalități de plată:
- Plata în numerar la sediul prestatorului de servicii sau în orice alt loc indicat de prestatorul de servicii: dacă utilizatorul alege să plătească bunurile la livrare, utilizatorul va plăti prețul de achiziție al bunurilor în numerar la sediul prestatorului de servicii sau în orice alt loc indicat de prestatorul de servicii. Plata în numerar este posibilă numai în forinți maghiari (HUF).
- Plata la livrare: în cazul în care produsul comandat este livrat prin curier sau la un punct de colectare, utilizatorul are opțiunea de a plăti suma totală a comenzii către curier sau la punctul de colectare în numerar sau cu cardul de credit la primirea produsului (produselor) comandat(e).
- Prin transfer bancar: Utilizatorul este obligat să vireze suma produselor comandate în contul bancar indicat în e-mailul de confirmare în termen de 3 zile. Odată ce suma a fost creditată în contul bancar al prestatorului de servicii, utilizatorul are dreptul de a primi produsul (produsele) în modul specificat de acesta.
- Plata online cu cardul de credit: Utilizatorul are posibilitatea de a plăti suma totală a comenzii online cu cardul de credit prin intermediul sistemului de plată securizat al furnizorului de servicii financiare utilizat de către Furnizorul de servicii.
- 5.5.2. Costuri de transport (sume brute):
- 32,8 RON Plată la livrare: 9,9 RON dacă se plătește cu numerar, 9,9 RON +1% dacă se plătește cu cardul.
- 5.6. Suma totală plătită include toate costurile bazate pe rezumatul comenzii și pe scrisoarea de confirmare. Utilizatorul se supune Codului civil. 6:127 din Codul civil, utilizatorul este obligat să verifice fără întârziere dacă calitatea și cantitatea produsului (produselor) comandat(e) sunt corespunzătoare. Livrarea produsului (produselor) se efectuează în zilele lucrătoare, între orele 8.00 și 17.00.
- 5.7. După introducerea datelor, utilizatorul poate trimite comanda sa făcând clic pe butonul "plasați comanda", dar înainte de aceasta poate verifica din nou datele furnizate, poate trimite un comentariu cu comanda sa sau ne poate trimite un e-

mail cu orice altă solicitare legată de comandă.

5.8. Prin plasarea unei comenzi, utilizatorul recunoaște că aceasta creează o obligație de plată în conformitate cu articolul 15 și cu alte condiții (de exemplu, articolul 20) din Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.).

5.9. Corectarea erorilor de introducere a datelor: în orice caz, înainte de finalizarea procesului de comandă, utilizatorul poate reveni la faza anterioară și corecta datele introduse. În detaliu, în timpul procesului de comandă, este posibil să vizualizați sau să modificați conținutul coșului, în cazul în care coșul nu conține cantitatea pe care doriți să o comandați, puteți introduce cantitatea pe care doriți să o comandați în câmpul de introducere a datelor din coloana cantitate, apoi apăsați butonul "modificare". În cazul în care utilizatorul dorește să ștergă produsele din coș, acesta face clic pe butonul "X" "șterge". În timpul procesului de comandă, utilizatorul are posibilitatea de a corecta/șterge datele introduse.

5.10. Utilizatorul va primi un e-mail de confirmare după trimiterea comenzii. În cazul în care această confirmare nu este primită de către utilizator într-o perioadă de timp rezonabilă, în funcție de natura serviciului, dar nu mai târziu de 48 de ore de la trimiterea comenzii, utilizatorul este eliberat de obligația de a face o ofertă sau de a încheia o obligație contractuală. Comanda și confirmarea acesteia se consideră a fi fost primite de către prestatorul de servicii sau de către utilizator în momentul în care acestea devin disponibile pentru acesta din urmă. Furnizorul de servicii nu va fi responsabil pentru confirmare în cazul în care confirmarea nu este primită la timp deoarece utilizatorul a introdus o adresă de e-mail incorectă în timpul înregistrării sau deoarece spațiul de stocare al contului său este plin și nu poate primi mesaje.

5.11. Utilizatorul recunoaște că confirmarea menționată la punctul anterior este doar o confirmare automată și nu constituie un contract. Contractul se încheie în momentul în care furnizorul de servicii notifică utilizatorului detaliile comenzii și îndeplinirea preconizată a acesteia prin e-mail, în urma confirmării automate menționate la punctul anterior.

6. PROCESAREA ȘI ONORAREA COMENZILOR

6.1. Comenzile sunt procesate pe baza principiului "primul venit, primul servit" în timpul orelor de lucru și în zilele lucrătoare. Este posibil să plasați o comandă în afara orelor indicate ca timp de procesare a comenzilor, dar dacă comanda este plasată după orele de lucru, aceasta va fi procesată în următoarea zi lucrătoare. În toate cazurile, serviciul clienți al furnizorului de servicii vă va confirma electronic când vă poate onoracomanda.

6.2. Termenul general de executare, în termen de în 7 zile lucratoare de la încheierea contractului.

6.3. În baza contractului de vânzare, prestatorul de servicii este obligat să transfere proprietatea asupra obiectului, utilizatorul este obligat să plătească prețul de achiziție și să preia obiectul.

6.4. În cazul în care vânzătorul este o întreprindere și cumpărătorul este un consumator, iar vânzătorul se angajează să livreze bunurile cumpărătorului, riscul de pierdere sau de deteriorare este transferat cumpărătorului în momentul în care cumpărătorul sau o terță parte desemnată de acesta intră în posesia bunurilor. Riscul este transferat cumpărătorului în momentul livrării către transportator, dacă acesta a fost angajat de cumpărător, cu condiția ca transportatorul să nu fi fost recomandat de vânzător.

6.5. În cazul unei întârzieri din partea furnizorului de servicii, utilizatorul are dreptul de a stabili o perioadă de grație. În cazul în care vânzătorul nu execută contractul în perioada de grație, cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract.

6.6. Utilizatorul poate renunța la contract fără preaviz dacă:

- a) furnizorul de servicii a refuzat să execute contractul; sau
- b) contractul ar fi trebuit să fie executat la momentul convenit de părți sau din cauza scopului recognoscibil al serviciului și nu în orice alt moment.

6.7. În cazul în care prestatorul de servicii nu reușește să își îndeplinească obligația contractuală deoarece produsul specificat în contract nu este disponibil, prestatorul de servicii informează imediat utilizatorul cu privire la aceasta și rambursează imediat suma plătită de utilizator și se asigură că utilizatorul își exercită celelalte drepturi prevăzute de lege în caz de executare defectuoasă.

6.8. Furnizorul de servicii atrage atenția Utilizatorilor asupra faptului că, dacă Utilizatorul nu preia produsul (produsele) comandat(e) (indiferent de metoda de plată), Utilizatorul se află în situația de încălcare a contractului, exact în conformitate cu Codul civil. 6:156 (1) din Codul civil.

Asta înseamnă că furnizorul de servicii, în conformitate cu regulile procedurii "fără comandă", în cazul în care consumatorul nu își manifestă intenția de a se retrage (și nu declară dacă dorește să ia în primire produsul (produsele) comandat(e)), va percepe de la utilizatori costurile normale de depozitare și costurile de livrare (returnare) a produsului (produselor).

Utilizatorilor li se reamintește că Furnizorul de servicii va utiliza asistența avocaților săi pentru a pune în aplicare orice pretenții legale care decurg dintr-o astfel de încălcare a contractului și, prin urmare, utilizatorul va fi, de asemenea, răspunzător pentru orice alte costuri (juridice) (inclusiv taxele pentru procedura de ordine de plată).

7. DREPTUL DE RETRAGERE

7.1. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului, precum și Regulamentul 45/2014 privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi. (II.26.) În conformitate cu reglementările din Hotărârea Guvernului, Consumatorul se poate retrage din contract fără a prezenta motive în termen de 14 zile de la primirea produsului comandat și poate returna produsul comandat. În cazul în care Furnizorul de servicii nu respectă aceste informații, perioada de retragere de 14 zile va fi prelungită cu douăsprezece luni. În cazul în care Furnizorul de servicii furnizează informațiile după expirarea a 14 zile de la data primirii produsului sau de la data încheierii contractului, dar în termen de 12 luni, termenul de retragere este de 14 zile de la data comunicării acestor informații.

7.2. Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere printr-o declarație clară în acest sens, sau în temeiul Art. 45/2014. (II.26.) prin intermediul unui model de declarație specificat în Anexa 2 la Hotărârea Guvernului.

7.3. Perioada deschisă pentru exercitarea dreptului de retragere expiră la 14 zile de la data la care Consumatorul, sau un terț indicat de acesta, altul decât transportatorul, primește produsul.

7.4. Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere și în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și ziua primirii produsului.

7.5. Costul returnării produsului trebuie să fie suportat de consumator, Furnizorul de Servicii nu s-a angajat să suporte acest cost.

7.6. În cazul exercitării dreptului de retragere, Consumatorului nu i se vor percepe alte costuri în afara de costul returnării produsului.

7.7. Consumatorul nu are dreptul de retragere în cazul unui produs neprefabricat care a fost produs pe baza instrucțiunilor consumatorului sau la cererea expresă a acestuia, sau în cazul unui produs care a fost clar adaptat consumatorului.

7.8. De asemenea, consumatorul nu își poate exercita dreptul de retragere

a. în cazul unui contract de prestare de servicii, după finalizarea serviciului în ansamblu, dacă societatea a început prestarea cu acordul expres, prealabil al consumatorului, iar consumatorul a recunoscut că își pierde dreptul de reziliere după finalizarea serviciului în ansamblu;

b. în ceea ce privește un produs sau serviciu, al cărui pret sau comision depinde de eventuala fluctuație a pieței monetare, care nu poate fi influențată de către companie, nici măcar în perioada limită de exercitare a dreptului de retragere;

c. privind un produs perisabil sau un produs care își păstrează calitatea pentru o perioadă scurtă de timp;

d. în ceea ce privește un produs cu ambalaj închis, care nu poate fi returnat după ce a fost deschis după livrare din motive de protecție a sănătății sau de igienă;

e. în ceea ce privește un produs care, datorită naturii sale, este amestecat inseparabil cu un alt produs după livrare;

f. în ceea ce privește o băutură alcoolică, a cărei valoare reală depinde de fluctuațiile pieței într-un mod care nu poate fi controlat de societate și al cărei preț a fost convenit de părți la încheierea contractului de vânzare, dar executarea contractului are loc doar după a treizecea zi de la încheierea contractului;

g. în cazul unui contract de afaceri în care întreprinderea vizitează consumatorul la cererea expresă a consumatorului pentru a efectua lucrări urgente de reparații sau întreținere;

h. în ceea ce privește vânzarea și achiziționarea de înregistrări audio și video în ambalaje sigilate, precum și copii de software de calculator, dacă consumatorul a deschis ambalajul după livrare;

i. cu privire la ziare, reviste și periodice, cu excepția contractelor de abonament;

j. în cazul contractelor încheiate la licitație publică;

k. cu excepția serviciilor locative, în cazul unui contract de furnizare de cazare, transport, închiriere de mașini, catering sau un serviciu legat de activități de agrement, dacă s-a convenit un termen sau termen de executare definit în contract;

l. în ceea ce privește conținutul de date digitale furnizat pe un suport de date non-fizic, în cazul în care afacerea și-a început activitatea cu acordul expres, prealabil al consumatorului, iar consumatorul a declarat simultan cu acest consimțământ că își va pierde dreptul de retragere după începerea performanței.

7.9. În urma returnării produsului/sau a primirii declarației de anulare, Furnizorul de servicii va rambursa suma plătită Consumatorului, inclusiv taxa de livrare, imediat, dar nu mai târziu de 14 zile de la cunoștința despre anulare, în conformitate cu legislația de mai sus.

7.10. În timpul rambursării, Furnizorul de Servicii utilizează o metodă de plată identică cu metoda de plată utilizată în timpul tranzacției inițiale, cu excepția cazului în care Consumatorul își dă acordul expres cu utilizarea unei alte metode de plată; datorită aplicării acestei metode de rambursare, Consumatorului nu i se va percepe niciun cost suplimentar.

7.11. Consumatorul este obligat să returneze bunurile fără întârzieri nejustificate, dar în nici un caz mai târziu de 14 zile de la data transmiterii notificării de retragere din contract către Furnizorul de Servicii, sau să le livreze la adresa Furnizorului de Servicii. În cazul în care întreprinderea vinde bunurile și în sediul comercial, iar consumatorul își exercită personal dreptul de retragere la sediul comercial al afacerii, acesta are dreptul de a returna bunurile întreprinderii în același timp.

7.12. În cazul anulării scrise, consumatorul trebuie să trimită declarația de anulare în termen de 14 zile.

7.13. Consumatorul respectă termenul limită dacă returnează sau predă produsul (produsele) înainte de sfârșitul perioadei de 14 zile. Returul se consideră finalizat în termenul limită dacă consumatorul trimite produsul înainte de termenul limită.

7.14. Consumatorul suportă doar costul direct al returnării produsului, cu excepția cazului în care Furnizorul de servicii s-a angajat să suporte acest cost.

7.15. Furnizorul de Servicii nu este obligat să ramburseze Consumatorului costurile suplimentare rezultate din alegerea unei alte metode de livrare decât cea mai ieftină metodă de livrare standard oferită de Furnizorul de Servicii.

7.16. Furnizorul de servicii poate reține rambursarea până când bunul (bunurile) au fost returnate sau Consumatorul nu a furnizat dovada că acestea au fost returnate: se va lua în considerare prima dintre cele două date.

7.17. În cazul în care Consumatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, acesta poate face acest lucru în scris (folosind declarația atașată), telefonic, sau chiar personal la unul dintre contactele Furnizorului de Servicii. În cazul unei notificări scrise prin poștă, luăm în considerare ora la care a fost trimisă la poștă, iar în cazul unei sesizări telefonice, ora la care a fost trimisă prin telefon. Consumatorul poate returna produsul comandat Furnizorului de Servicii prin posta, personal sau cu ajutorul unui serviciu de curierat.

7.18. Consumatorul este responsabil numai pentru deprecierea rezultată din utilizarea depășirii utilizării necesare pentru a determina natura, proprietățile și funcționarea produsului.

7.19. 45/2014 privind regulile detaliate ale contractelor dintre consumator și întreprindere. (II.26.) Decretul guvernamental este disponibil aici.

7.20. Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului este disponibilă aici.

7.21. Consumatorul poate contacta Furnizorul de Servicii și cu alte reclamații la datele de contact prevăzute în prezentul Regulament.

7.22. Dreptul de retragere se aplică numai Utilizatorilor care se califică drept consumatori conform Codului civil.

7.23. Dreptul de retragere nu aparține companiei, adică unei persoane care acționează în sfera profesiei, ocupației independente sau activității sale de afaceri.

7.24. (Se aplică numai în cazul în care prestatorul de servicii furnizează și un serviciu în plus față de vânzare). În cazul în care consumatorul reziliază contractul la distanță după ce serviciul a început, acesta trebuie să plătească întreprinderii o taxă proporțională cu serviciul furnizat până la data notificării rezilierii către întreprindere. Suma pe care consumatorul trebuie să o plătească pro rata se determină pe baza valorii totale a contraprestației prevăzute în contract, plus taxele. În cazul în care consumatorul dovedește că suma totală astfel stabilită este excesivă, suma proporțională se calculează pe baza valorii de piață a serviciilor prestate până la data rezilierii contractului.

7.25. Procedura de exercitare a dreptului de retragere:

7.25.1. În cazul în care consumatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, acesta trebuie să notifice Furnizorul de servicii cu privire la intenția sa de retragere prin contactarea Furnizorului de servicii.

7.25.2. Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere în termenul stabilit dacă trimite notificarea de retragere înainte de expirarea celei de-a 14-a zile de la

primirea produsului. În cazul retragerii în scris, este suficient să se trimită doar notificarea de retragere în termen de 14 zile. În cazul unei notificări prin poștă, se va lua în considerare data trimiterii, iar în cazul unei notificări prin e-mail, se va lua în considerare data trimiterii e-mailului.

7.25.3. În caz de retragere, consumatorul este obligat să returneze produsul comandat la adresa Furnizorului de servicii fără întârziere, dar nu mai târziu de 14 zile de la data notificării de retragere. Termenul se consideră a fi respectat dacă bunurile sunt trimise înainte de termenul de 14 zile (adică nu trebuie să ajungă în termen de 14 zile). Clientul suportă costurile suportate pentru returnarea bunurilor ca urmare a exercitării dreptului de retragere. În cazul în care întreprinderea vinde bunurile și în sediul comercial, iar consumatorul își exercită personal dreptul de retragere la sediul comercial al afacerii, acesta are dreptul de a returna bunurile întreprinderii în același timp.

7.25.4. Cu toate acestea, prestatorul de servicii nu este obligat să despăgubească consumatorul pentru costurile suplimentare care rezultă din alegerea unui alt mod de transport decât cel mai ieftin mod de transport obișnuit oferit de prestatorul de servicii. De asemenea, consumatorul își exercită dreptul de retragere în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și data primirii bunurilor.

7.25.5. În cazul vânzării mai multor produse, dacă fiecare produs este livrat la un moment diferit, clientul își poate exercita dreptul de retragere în termen de 14 zile de la livrarea ultimului produs sau, în cazul unui produs compus din mai multe loturi sau articole, de la livrarea ultimului lot sau articol.

8. GARANȚIA

Performanță necorespunzătoare

Se consideră că prestatorul de servicii nu și-a îndeplinit obligațiile dacă, la momentul prestării, serviciul nu îndeplinește cerințele de calitate prevăzute în contract sau în lege. Nu se consideră că prestatorul de servicii nu și-a încălcat obligația de executare în cazul în care persoana îndreptățită a avut cunoștință de viciu la momentul încheierii contractului sau ar fi trebuit să aibă cunoștință de acesta la momentul încheierii contractului.

Orice clauză dintr-un contract încheiat între un consumator și o întreprindere care derogă de la dispozițiile prezentului capitol referitoare la garanția de adecvare la scop și la garanție în detrimentul consumatorului este nulă.

Numai utilizatorii care sunt consumatori în sensul Codului civil pot beneficia de mai multe drepturi de garanție.

Utilizator comercial: o persoană care acționează în cadrul activității sale comerciale, profesionale, independente sau de afaceri.

Garanția pentru accesorii

8.1. În ce cazuri își poate exercita utilizatorul dreptul la o garanție?

În cazul unei prestații defectuoase din partea prestatorului de servicii, utilizatorul poate înainta o cerere de garanție împotriva prestatorului de servicii în conformitate cu normele Codului civil.

8.2. Care sunt drepturile utilizatorului în cadrul unei cereri de garanție?

Utilizatorul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție: să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea pretenției alese de utilizator este imposibilă sau ar implica costuri suplimentare disproporționate pentru societate în comparație cu îndeplinirea celeilalte pretenții a acestuia. În cazul în care reparația sau înlocuirea nu este solicitată sau nu a putut fi solicitată, utilizatorul poate solicita o reducere proporțională a prețului sau poate solicita repararea sau înlocuirea defectului pe cheltuiala întreprinderii sau, în ultimă instanță, poate denunța contractul. Utilizatorul își poate transfera dreptul de garanție de la unul dintre drepturile sale alese la altul, dar costul unui astfel de transfer va fi suportat de utilizator, cu excepția cazului în care acest lucru a fost justificat sau dacă întreprinderea a oferit un motiv în acest sens.

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

(a) întreprinderea nu a efectuat reparația sau înlocuirea, sau a efectuat reparația sau înlocuirea, dar nu a demontat și reinstalat bunurile în totalitate sau parțial, sau a refuzat să facă bunurile conforme cu contractul;

(b) a existat o neexecutare repetată a contractului în ciuda încercărilor întreprinderii de a aduce bunurile în conformitate cu contractul;

(c) neexecutarea este de o asemenea gravitate încât să justifice o reducere imediată a prețului sau o reziliere imediată a contractului de vânzare; sau

(d) comerciantul nu s-a angajat să aducă bunurile în conformitate cu contractul sau este clar din circumstanțe că comerciantul nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără un prejudiciu semnificativ pentru consumator.

În cazul în care consumatorul dorește să rezilieze contractul de vânzare pe motiv de neconformitate, sarcina de a dovedi că lipsa de conformitate este ne semnificativă revine comerciantului.

Consumatorul are dreptul de a reține integral sau parțial prețul de achiziție rămas, proporțional cu gravitatea încălcării contractului, până când comerciantul își îndeplinește obligațiile privind conformitatea prestației și lipsa de conformitate. Perioada de timp rezonabilă în care consumatorul trebuie să remedieze neconformitatea sau să înlocuiască bunurile se calculează din momentul în care consumatorul a notificat comerciantului neconformitatea.

Consumatorul trebuie să pună bunurile la dispoziția comerciantului pentru ca reparația sau înlocuirea să fie efectuată.

Întreprinderea trebuie să asigure returnarea bunurilor înlocuite pe cheltuiala sa. În cazul în care reparația sau înlocuirea necesită înlăturarea bunurilor care au fost puse în funcțiune în conformitate cu natura și destinația bunurilor înainte ca neconformitatea să devină evidentă, obligația de reparație sau de înlocuire include înlăturarea bunurilor neconforme și punerea în funcțiune a bunurilor furnizate ca bunuri de înlocuire sau reparate sau suportarea costurilor de înlăturare sau de punere în funcțiune.

Reducerea contraprestației este proporțională în cazul în care este egală cu diferența dintre valoarea bunurilor la care consumatorul are dreptul în cazul executării contractului și valoarea bunurilor primite efectiv de către consumator. Dreptul de retragere al consumatorului dintr-un contract de vânzare poate fi exercitat printr-o declarație adresată întreprinderii prin care se exprimă decizia de retragere.

În cazul în care neconformitatea afectează numai o parte determinată a bunurilor furnizate în temeiul contractului de vânzare și condițiile de exercitare a dreptului de reziliere sunt îndeplinite în ceea ce privește aceste bunuri, consumatorul poate rezilia contractul de vânzare numai în ceea ce privește bunurile defecte, dar poate, de asemenea, să rezilieze contractul în ceea ce privește orice alte bunuri achiziționate împreună cu acestea, în cazul în care nu se poate aștepta în mod rezonabil ca consumatorul să păstreze numai bunurile care sunt conforme cu contractul.

În cazul în care consumatorul reziliază contractul de vânzare în întregime sau în ceea ce privește o parte din bunurile furnizate în temeiul contractului de vânzare, acesta (a) consumatorul trebuie să returneze bunurile în cauză comerciantului, pe cheltuiala acestuia; și

(b) comerciantul trebuie să ramburseze consumatorului prețul plătit pentru bunurile în cauză imediat ce a primit bunurile sau dovada returnării acestora.

8.3. Care este termenul limită pentru ca utilizatorul să poată face o reclamație în cadrul garanției?

Utilizatorul (în cazul în care este consumator) trebuie să raporteze defecțiunea imediat după ce a fost descoperită, dar nu mai târziu de două luni de la descoperirea acesteia. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că nu vă mai puteți exercita dreptul de a reclama orice defecte după expirarea termenului de prescripție de doi ani (un an în cazul produselor comerciale sau second-hand) de la data executării contractului (pentru produsele cu dată de expirare, defectele pot fi reclamate până la sfârșitul perioadei de expirare).

Dacă, în cazul bunurilor care conțin **elemente digitale**, contractul de vânzare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o perioadă determinată, întreprinderea este răspunzătoare pentru orice defect al bunurilor în legătură cu conținutul digital sau cu serviciile digitale dacă defectul (a) pentru o livrare continuă pentru o perioadă de cel mult doi ani, în termen de doi ani de la livrarea bunurilor; sau

(b) în cazul unei livrări continue care depășește doi ani, pe toată durata livrării continue apare sau se manifestă pe întreaga perioadă de livrare.

8.3. Care este termenul limită pentru ca utilizatorul să poată face o reclamație în cadrul garanției?

Utilizatorul (în cazul în care este consumator) trebuie să raporteze defecțiunea imediat după ce a fost descoperită, dar nu mai târziu de două luni de la descoperirea acesteia. Cu toate acestea, vă rugăm să rețineți că nu vă mai puteți exercita drepturile de revendicare a oricăror defecte după expirarea termenului de prescripție de doi ani (un an în cazul produselor comerciale sau second-hand) de la data executării contractului (pentru produsele cu o dată de expirare, garanția poate fi exercitată până la sfârșitul perioadei de expirare).

8.4. Cui puteți solicita despăgubiri?

Utilizatorul poate înainta o cerere de garanție furnizorului de servicii.

8.5. Care sunt celelalte condiții de exercitare a drepturilor dumneavoastră în cadrul garanției (dacă sunteți un consumator)?

În termen de șase luni de la data executării, nu există nicio altă condiție pentru aplicarea dreptului la garanție decât notificarea defectului, dacă utilizatorul dovedește că produsul sau serviciul a fost furnizat de către societatea care operează magazinul online. Cu toate acestea, după șase luni de la data executării, utilizatorul este obligat să dovedească faptul că defectul descoperit de către utilizator exista la momentul executării.

Garanția produsului

8.6. În ce cazuri își poate exercita Consumatorul dreptul de garanție a produsului și ce drepturi are Consumatorul pe baza revendicării sale de garanție a produsului?

În cazul unui defect al unui obiect mobil, Consumatorul poate - la alegerea sa - să-și exercite dreptul de garanție accesorie sau să facă o cerere de garanție a produsului în conformitate cu regulile Codului civil.

Ca pretenție de garanție a produsului, Consumatorul poate solicita repararea sau înlocuirea produsului defect.

8.7. Împotriva cui poți revendica cererea de garanție a produsului?

Vă puteți exercita drepturile de garanție asupra produsului împotriva producătorului sau distribuitorului produsului (denumit în continuare: producător).

8.8. În ce caz produsul este considerat defect?

Produsul este defect dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare la momentul introducerii pe piață, sau dacă nu are proprietățile descrise de producător.

8.9. În ce interval de timp poate consumatorul să-și revendice cererea de garanție a produsului?

Consumatorul își poate revendica cererea de garanție a produsului în termen de doi ani de la introducerea produsului pe piață de către producător. După acest termen, veți pierde acest drept.

8.10. Ce regulă probatorie se aplică în cazul unei cereri de garanție a produsului?

În cazul susținerii unei pretenții de garanție a produsului, trebuie să dovedești că defectul produsului exista în momentul în care producătorul l-a introdus pe piață.

8.11. În ce cazuri producătorul este scutit de obligațiile de garanție a produsului?

Producătorul este eliberat de obligația de garanție a produsului dacă poate dovedi acest lucru

- produsul nu a fost fabricat sau comercializat ca parte a activităților sale comerciale sau

- defectul nu a putut fi recunoscut conform stării științei și tehnologiei la momentul introducerii lui pe piață, sau

- defectul produsului rezultă din aplicarea legislației sau reglementărilor oficiale obligatorii.

Este suficient ca producătorul să dovedească un motiv pentru scutire.

Vă rugăm să rețineți că, din cauza acelui defect, Consumatorul poate face revendicare pentru garanția produsului față de companie și față de producător în același timp, paralel unul cu celălalt. Dacă cererea de garanție a produsului este susținută cu succes, puteți face cererea de garanție pentru accesorii pentru produsul înlocuit sau partea produsului afectată de reparație numai împotriva producătorului.

Garanție (pentru produse noi)

8.12. În ce caz poate Consumatorul să își exercite drepturile în temeiul garanției?

În caz de executare defectuoasă, în temeiul Hotărârii Guvernului nr. 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum de folosință

îndelungată, Prestatorul are obligația de garanție, în cazul în care utilizatorul se califică drept Consumator.

Este considerat Consumator:

- a) consumatorul în sensul Legii nr. V din 2013 privind Codul civil (Codul civil), sau
- b) o microîntreprindere, întreprindere mică sau mijlocie care acționează în afara domeniului activității sale profesionale, ocupației independente sau activității sale comerciale.

O microîntreprindere, întreprindere mică sau mijlocie este considerată că acționează în afara domeniului activității sale profesionale, ocupației independente sau activității sale comerciale dacă achiziționează bunul de consum în cadrul unei activități de comerț cu amănuntul, astfel cum este definită de legea privind comerțul, indiferent dacă bunul de consum este contabilizat în cadrul activității sale economice.

8.13. Ce drepturi și în ce termene îi revin Consumatorului în temeiul garanției?

Durata perioadei de garanție este:

- a) doi ani în cazul unui preț de vânzare de cel puțin 10.000 HUF, dar care nu depășește 250.000 HUF;
- b) trei ani în cazul unui preț de vânzare care depășește 250.000 HUF.

Nerespectarea acestor termene atrage decăderea din drepturi.

Perioada de garanție începe la data predării bunului de consum către Consumator sau, dacă punerea în funcțiune este efectuată de Prestator, de mandatarul acestuia sau de o altă persoană autorizată să efectueze punerea în funcțiune, la data punerii în funcțiune.

Dacă Consumatorul pune în funcțiune bunul de consum după mai mult de șase luni de la predare, data de început a perioadei de garanție este data predării bunului de consum.

Consumatorul își poate comunica pretenția de reparare, la alegerea sa, la sediul Prestatorului, la oricare dintre punctele sale de lucru sau sucursalele sale, precum și direct la serviciul de reparații indicat de întreprindere în certificatul de garanție.

În temeiul dreptului de garanție, persoana îndreptățită poate, la alegerea sa:

solicita repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care executarea dreptului de

garanție ales este imposibilă sau ar genera costuri suplimentare disproporționate pentru obligat în comparație cu executarea unui alt drept de garanție, ținând seama de valoarea prestației în stare conformă, de gravitatea încălcării contractului și de prejudiciul adus intereselor persoanei îndreptățite prin executarea dreptului de garanție; sau

solicita o reducere proporțională a contraprestației sau poate declara rezoluțiunea contractului dacă obligatul nu a acceptat repararea sau înlocuirea, nu își poate îndeplini această obligație (...), sau dacă interesul persoanei îndreptățite pentru reparare sau înlocuire a încetat.

Rezoluțiunea nu este admisibilă în cazul unui defect nesemnificativ.

Trebuie depuse eforturi pentru respectarea termenului de 15 zile

În temeiul art. 5 din Ordinul NGM nr. 19/2014 (IV. 29.) privind regulile procedurale pentru soluționarea cererilor de garanție și garanție legală referitoare la bunurile vândute în cadrul contractelor dintre consumatori și întreprinderi, Prestatorul trebuie să depună eforturi pentru a efectua repararea sau înlocuirea în termen de maximum 15 zile. Dacă durata reparării sau înlocuirii depășește 15 zile, Prestatorul este obligat să informeze Consumatorul cu privire la durata estimată a reparării sau înlocuirii. Informarea se face, cu consimțământul prealabil al Consumatorului, pe cale electronică sau prin altă modalitate adecvată pentru confirmarea primirii de către Consumator.

Dacă se constată că produsul nu poate fi reparat

Dacă, în perioada de garanție, în cazul defectării bunului de consum, se stabilește de către Prestator că bunul de consum nu poate fi reparat, Prestatorul este obligat, în lipsa unei dispoziții contrare din partea Consumatorului, să înlocuiască bunul de consum în termen de 8 zile. Dacă înlocuirea nu este posibilă, Prestatorul este obligat să restituie Consumatorului prețul de achiziție în termen de 8 zile.

Dacă produsul se defectează pentru a patra oară

Dacă, în perioada de garanție, bunul de consum se defectează din nou după ce a fost reparat de trei ori, întreprinderea este obligată, în lipsa unei dispoziții contrare din partea Consumatorului, să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile. Dacă înlocuirea nu este posibilă, întreprinderea este obligată să restituie Consumatorului, în termen de 8 zile, prețul de achiziție indicat în certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, în documentul justificativ prezentat de Consumator

care atestă plata contravalorii bunului de consum – respectiv factura sau bonul fiscal emis în temeiul legii privind taxa pe valoarea adăugată.

Dacă repararea nu este realizată în termen de 30 de zile

Dacă repararea bunului de consum nu are loc până în a 30-a zi de la comunicarea cererii de garanție către întreprindere, întreprinderea este obligată, în lipsa unei dispoziții contrare din partea Consumatorului, să înlocuiască bunul de consum în termen de 8 zile de la expirarea fără rezultat a termenului de 30 de zile. Dacă înlocuirea nu este posibilă, întreprinderea este obligată să restituie Consumatorului, în termen de 8 zile de la expirarea fără rezultat a termenului de 30 de zile pentru reparare, prețul de achiziție indicat în certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, în documentul justificativ prezentat de Consumator – respectiv factura sau bonul fiscal emis în temeiul legii privind taxa pe valoarea adăugată.

8.14. Când este întreprinderea exonerată de obligația de garanție?

Prestatorul este exonerat de obligația de garanție numai dacă dovedește că cauza defectului a apărut după executare. Atragem atenția că Consumatorul poate exercita concomitent și în paralel, pentru același defect, un drept la garanție legală pentru vicii și un drept la garanție, precum și un drept la garanție pentru produs și un drept la garanție. Dacă însă Consumatorul și-a valorificat cu succes o pretenție rezultată din executarea defectuoasă pentru un anumit defect (de exemplu, întreprinderea a înlocuit produsul), nu mai poate formula o altă pretenție pentru același defect pe un alt temei juridic.

8.15. Prestatorul nu răspunde în temeiul garanției, după expirarea perioadei de garanție (durata de viață profesional așteptată), pentru daunele rezultate din uzura naturală sau învechire.

8.16. De asemenea, Prestatorul nu răspunde în temeiul garanției legale sau al garanției pentru daunele apărute după transferul riscului, ca urmare a manipulării necorespunzătoare sau neglijente, utilizării excesive, influențelor diferite de cele specificate sau oricărei alte utilizări neconforme cu destinația produselor.

8.17. Dacă Consumatorul își exercită dreptul la înlocuire din cauza defectării bunului de consum în termen de trei zile lucrătoare de la achiziție sau de la punerea în funcțiune, Prestatorul nu poate invoca costuri suplimentare disproporționate în temeiul art. 6:159 alin. (2) lit. a) din Codul civil și este obligat să înlocuiască bunul de consum în termen de opt zile, cu condiția ca defectul să împiedice utilizarea conform destinației. Dacă înlocuirea nu este posibilă, întreprinderea este obligată să

restituie imediat Consumatorului prețul de achiziție indicat în certificatul de garanție sau, în lipsa acestuia, în documentul justificativ prezentat de Consumator – respectiv factura sau bonul fiscal emis în temeiul legii privind taxa pe valoarea adăugată.

8.18. Ce alte cerințe pot fi impuse ca condiție pentru exercitarea drepturilor de garanție?

Pot fi impuse cerințe speciale (de exemplu, revizie periodică) față de Consumator pentru asigurarea punerii în funcțiune corespunzătoare sau a menținerii în exploatare a bunului de consum, cu condiția ca punerea în funcțiune sau exploatarea corespunzătoare să nu poată fi asigurată în alt mod și ca îndeplinirea cerinței să nu reprezinte o sarcină disproporționată pentru Consumator.

9. PROCEDURA ÎN CAZUL UNEI CERERI DE GARANȚIE (PENTRU UTILIZATORII CARE SUNT CONSUMATORI)

- 9.1. În cazul unui contract încheiat între un consumator și o întreprindere, acordul părților nu poate deroga de la dispozițiile regulamentului în detrimentul consumatorului.
- 9.2. Consumatorului îi revine sarcina de a dovedi că a fost încheiat contractul (cu ajutorul unei facturi sau chiar a unei simple chitanțe).
- 9.3. Costurile legate de îndeplinirea obligației de garanție vor fi suportate de către prestatorul de servicii (Codul civil, § 6:166).
- 9.4. Furnizorul de servicii păstrează o evidență a cererii de garanție sau de garanție care i-a fost notificată de către consumator.
- 9.5. O copie a raportului este pusă la dispoziția consumatorului fără întârziere, într-un mod verificabil.
- 9.6. În cazul în care furnizorul de servicii nu este în măsură să declare caracterul executoriu al cererii de garanție a consumatorului la momentul notificării sale, acesta notifică consumatorul cu privire la poziția sa în termen de cinci zile lucrătoare, într-un mod verificabil, inclusiv motivele respingerii și posibilitatea de a recurge la organul de conciliere în cazul respingerii cererii.
- 9.7. Furnizorul de servicii păstrează procesele-verbale timp de trei ani de la data înregistrării lor și le prezintă la cererea autorității de supraveghere.
- 9.8. Furnizorul de servicii trebuie să se străduiască să efectueze reparația sau înlocuirea în termen de maximum cincisprezece zile. În cazul în care reparația sau înlocuirea durează mai mult de 15 zile, **furnizorul de servicii trebuie să informeze consumatorul cu privire la durata preconizată a reparației sau înlocuirii.** Informațiile sunt furnizate, cu consimțământul prealabil al consumatorului, prin mijloace electronice sau prin orice alt mijloc care să poată atesta primirea lor de către consumator.

10. PREVEDERI MIXTE

10.1. Furnizorul de servicii poate utiliza un intermediar pentru a-și îndeplini obligațiile. Furnizorul de servicii este pe deplin răspunzător pentru orice comportament ilegal al furnizorului de servicii, ca și cum comportamentul ilegal ar fi fost comis de către furnizorul de servicii.

10.2. În cazul în care o parte a acestor Termeni și condiții devine invalidă, ilegală sau inaplicabilă, valabilitatea, legalitatea și aplicabilitatea celorlalte părți nu vor fi afectate.

10.3. În cazul în care furnizorul de servicii nu își exercită un drept în temeiul regulilor, neexercitarea aceluși drept nu va fi considerată o renunțare la acel drept. Nicio renunțare la vreun drept nu este valabilă dacă nu este menționată în mod expres în scris. Faptul că furnizorul de servicii nu respectă cu strictețe un termen sau o condiție materială din Termeni și condiții la un moment dat nu înseamnă că renunță la dreptul său de a insista asupra respectării stricte a termenului sau condiției respective în viitor.

10.4. Furnizorul de servicii și utilizatorul vor încerca să își rezolve litigiile pe cale amiabilă.

10.5. Părțile stipulează că magazinul online al furnizorului de servicii este situat în Ungaria și că întreținerea acestuia se efectuează aici. Deoarece site-ul poate fi vizitat din alte țări, utilizatorii recunosc în mod expres că legea aplicabilă în relația dintre utilizator și furnizorul de servicii este legea maghiară. În cazul în care utilizatorul este un consumator, instanța de la domiciliul pârâtului (consumatorului) are competență exclusivă asupra consumatorului în litigiile care decurg din prezentul contract, în conformitate cu articolul 26 alineatul (1) din Codul civil.

10.6. Furnizorul de servicii nu aplică termeni și condiții generale diferite de acces la produsele din magazinul online din motive legate de naționalitatea, locul de reședință sau domiciliul utilizatorului.

10.7. Prestatorul de servicii nu aplică condiții diferite la operațiunea de plată pentru metodele de plată acceptate de acesta din motive legate de naționalitatea, reședința sau locul de stabilire a utilizatorului, locul de deținere a contului de plată, locul de stabilire a prestatorului de servicii de plată sau locul de emitere a instrumentului de plată înlocuitor de numerar în cadrul Uniunii Europene.

10.8. Furnizorul de servicii respectă REGULAMENTUL (UE) 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 20 decembrie 2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate de conținut și a altor forme de discriminare bazate pe naționalitatea, reședința sau domiciliul clientului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE.

11. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR (PENTRU UTILIZATORII CARE SUNT CONSUMATORI)

11.1. Furnizorul de servicii își propune să îndeplinească toate comenzile în mod satisfăcător pentru client și la o calitate satisfăcătoare. În cazul în care utilizatorul are vreo plângere cu privire la contract sau la executarea acestuia, acesta poate comunica plângerea sa prin telefon, e-mail sau scrisoare.

11.2. Furnizorul de servicii va investiga imediat reclamația verbală și va remedia situația, după caz. În cazul în care clientul nu este de acord cu modul în care a fost tratată reclamația sau în cazul în care nu este posibilă investigarea imediată a reclamației, furnizorul de servicii înregistrează imediat reclamația și poziția sa cu privire la aceasta și îi furnizează clientului o copie a înregistrării.

11.3. Furnizorul de servicii va răspunde în scris la reclamația scrisă în termen de 30 de zile. Se indică motivele respingerii plângerii. Furnizorul de servicii păstrează o evidență a reclamației și o copie a răspunsului timp de 3 ani și o prezintă autorităților de supraveghere, la cerere.

11.4. Sunteți informat că, în cazul în care reclamația dumneavoastră este respinsă, vă puteți adresa unei autorități publice sau unui organ de conciliere, după cum urmează:

11.5. Consumatorul poate depune o plângere la autoritatea de protecție a consumatorilor:

În conformitate cu articolul 45/A alineatele (1) - (3) din Legea privind protecția consumatorilor și cu Hotărârea Guvernului nr. 387/2016 (XII. 2.) privind desemnarea autorității de protecție a consumatorilor, Oficiul Guvernului acționează ca autoritate generală de protecție a consumatorilor: <https://kormanyhivatalok.hu/ko...>

11.6. În cazul unei reclamații, consumatorul are posibilitatea de a contacta un organ de conciliere, ale cărui date de contact pot fi găsite aici:

Denumirea organului de conciliere	Sediul comisiei de conciliere, adresa:	Zona de jurisdicție
Biroul de conciliere din Budapesta	Biroul de conciliere din Budapesta Adresă: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Număr de telefon: (1) 488-2131 Fax: (1) 488-2186 Președinte: Dr. Inzelt Éva Veronika Site web: https://bektet.bkk.hu/ E-mail: bekteto.testulet@bkk.hu	Budapest
Biroul de conciliere din județul Baranya	Pécs Biroul de conciliere din județul Baranya Adresă: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36. Număr de telefon: (72) 507-154; (20) 283-3422 Fax: (72) 507-152 Președinte: Dr. Bércesi Ferenc Site web: www.baranyabekeltetes.hu E-mail: info@baranyabekeltetes.hu ; kerelem@baranyabekeltetes.hu	Baranya județul, Somogy județul, Tolna județul
Consiliul de conciliere al județului Borsod-Abaúj-Zemplén	Miskolc Consiliul de conciliere al județului Borsod-Abaúj-Zemplén Adresă: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1. Număr de telefon: (46) 501-091 (új ügyek); 501-871 (cazuri în curs de soluționare) Președinte: Dr. Tulipán Péter Site web: www.bekeltetes.borsodmegye.hu E-mail: bekeltetes@bmkj.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén județul, Heves județul, Nógrád județul
Consiliul de conciliere al județului Csongrád-Csanád	Szeged Consiliul de conciliere al județului Csongrád-Csanád Adresă: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12. Număr de telefon: (62) 554-250/118 Fax: (62) 426-149 Președinte: Dr. Horváth Károly Site web: www.bekeltetes-csongrad.hu E-mail: bekteto.testulet@csmkj.hu	Békés județul, Bács-Kiskun județul, Csongrád-Csanád județul
Consiliul de conciliere al județului Fejér	Székesfehérvár Consiliul de conciliere al județului Fejér Adresă: 8000 Székesfehérvár, Hosszúseta tér 4-6. Număr de telefon: (22) 510-310 Fax: (22) 510-312 Președinte: Dr. Vári Kovács József Site web: www.bekeltetesfejér.hu E-mail: bekeltetes@fmkik.hu ; fmkik@fmkik.hu	Fejér județul, Komárom-Esztergom județul, Veszprém județul
Consiliul de conciliere al județului Győr-Moson-Sopron	Győr Consiliul de conciliere al județului Győr-Moson-Sopron Adresă: 9021 Győr, Szent István út 10/a. Număr de telefon: (96) 520-217 Președinte: Dr. Bagoly Beáta Site web: https://gymsmkik.hu/bekelteto E-mail: bekeltetotestulet@gymsmkik.hu	Győr-Moson-Sopron județul, Vas județul, Zala județul

Consiliul de conciliere al județului Hajdú-Bihar	Debrecen Consiliul de conciliere al județului Hajdú-Bihar Sediul: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Sediul administrativ: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15. Număr de telefon: (52) 500-710; (52) 500-745 Fax: (52) 500-720 Președinte: Dr. Hajnal Zsolt Site web: https://www.hbmbekeltetes.hu E-mail: bkelteto@hbkk.hu	Jász-Nagykun-Szolnok județul, Hajdú-Bihar județul, Szabolcs-Szatmár-județul
Consiliul de conciliere al județului Pest	Budapest Consiliul de conciliere al județului Pest Adresă: 1119 Budapest, Etele út 59-61. II. emelet 240. Adresă de corespondență: 1364 Budapest, Pf.: 81 Număr de telefon: (1)-269-0703 Fax: (1)- 269-0703 Președinte: Dr. Koncz Pál Site web: www.pestmegyeibekelteto.hu ; www.panaszrendezes.hu E-mail: pmbekelteto@pmkik.hu	Pest județul

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

11.8. În cazul litigiilor transfrontaliere în materie de consum legate de vânzări online sau de contracte de servicii, organul de conciliere competent este camera de conciliere desemnată prin decret al ministrului responsabil cu protecția consumatorilor.

11.09. Furnizorul de servicii are obligația de a coopera în cadrul procedurii de conciliere, trimițând răspunsul său organului de conciliere și asigurând participarea la audiere a unei persoane autorizate să negocieze o înțelegere. În cazul în care sediul social sau locul de desfășurare a activității nu este înregistrat în județul în care se află camera de conciliere care administrează organismul de conciliere competent la nivel teritorial, obligația de cooperare a întreprinderii include oferirea posibilității de a ajunge la o înțelegere scrisă în conformitate cu cererea consumatorului.

11.10. *În cazul în care consumatorul nu se adresează unui organ de conciliere sau dacă procedura nu a avut succes, consumatorul are dreptul de a se adresa instanței pentru a obține soluționarea litigiului. Acțiunea trebuie să fie introdusă prin intermediul unei declarații de creanță care să conțină următoarele informații:*

- instanța competentă;
- numele, domiciliul și calitatea părților și a reprezentanților acestora;
- dreptul a cărui respectare se solicită, cu indicarea faptelor pe care se întemeiază și a elementelor de probă în sprijinul acestora;
- elementele din care pot fi deduse competența și jurisdicția instanței;
- o cerere de pronunțare a unei hotărâri definitive de către instanță.

Cererea trebuie să fie însoțită de documentul sau de o copie a documentului al cărui conținut este invocat în sprijinul cererii.

12. DREPTURI DE AUTOR

12.1. Deoarece <http://www.ramespeciale.ro/> ca site este o lucrare protejată de drepturi de autor, este interzisă descărcarea (reproducerea), retransmiterea către public, utilizarea în alt mod, stocarea electronică, procesarea și vânzarea conținutului site-ului <http://www.ramespeciale.ro/> sau a oricărei părți a acestuia fără acordul scris al Furnizorului de servicii. Cu toate acestea, utilizatorul poate descărca TCG și Politica de confidențialitate și le poate stoca în orice formă, fără nicio condiție sau restricție.

12.2. Orice material de pe site <http://www.ramespeciale.ro/> și din baza de date a acestuia poate fi reprodus cu acordul scris numai prin crearea unui link către site-ul respectiv.

12.3. Furnizorul de servicii își rezervă toate drepturile asupra tuturor elementelor serviciului său, asupra numelor sale de domenii, asupra numelor de domenii secundare formate cu acestea și asupra spațiului său publicitar pe internet.

12.4. Nu aveți voie să adaptați sau să faceți inginerie inversă a conținutului site-ului <http://www.ramespeciale.ro/> sau a oricărei părți a acestuia; să creați ID-uri de utilizator și parole în mod fraudulos; sau să utilizați orice aplicație pentru a modifica sau indexa site-ul <http://www.ramespeciale.ro/> sau orice parte a acestuia.

12.5. Denumirea <http://www.ramespeciale.ro/> este protejată prin drepturi de autor, iar utilizarea acesteia, cu excepția trimiterii, este posibilă numai cu acordul scris al Furnizorului de servicii.

12.6. Utilizatorul recunoaște că furnizorul de servicii are dreptul la o sancțiune în caz de utilizare neautorizată. Valoarea sancțiunii este de 60 000 HUF brut pe imagine și 20 000 HUF brut pe cuvânt. Utilizatorul recunoaște că această sancțiune nu este excesivă și navighează pe site ținând cont de acest lucru. În caz de încălcare a drepturilor de autor, furnizorul de servicii va solicita un certificat notarial de constatare a faptei, a cărui valoare va fi, de asemenea, imputată utilizatorului care a încălcat drepturile de autor.

13. Protecția datelor

Politica de confidențialitate a acestui site web este disponibilă aici:
<http://www.ramespeciale.ro/gdpr>

Budaörs, 20 martie 2025

Modelul declarației de retragere

(completați și returnați numai dacă doriți să vă retrageți din contract)

Destinatarul:

Subsemnatul declar că îmi exercit dreptul de retragere/anulare pentru următorul/următoarele produs/e: ForEsCo Kft., 2040 Budaörs, Ebner György köz 4. , diosdi@kepmuves.hu, +36 70 409 2049

Data comenzii / data primirii:

Numele consumatorului (consumatorilor):

Adresa consumatorului (consumatorilor):

Semnătura consumatorului (consumatorilor) (numai în cazul unei notificări scrise):

Data: