

Termeni și condiții

Termeni și condiții generale (CG)

Acești Termeni și Condiții Generale conțin termenii de utilizare pentru serviciul de vânzare a produselor online disponibil în magazinul online Desirel la <https://www.desirel.ro/> (denumit în continuare "Webshop"), aplicabili atât utilizatorilor înregistrați, cât și celor neînregistrați (denumiți în continuare "Client").

Webshopul este accesibil pe internet la URL-ul <https://www.desirel.ro/>. Versiunea actuală a Termenilor și Condițiilor Generale poate fi descărcată și imprimată în orice moment utilizând butonul de imprimare disponibil în partea de jos a paginii.

Prin vizualizarea Webshopului, înregistrarea sau efectuarea unei achiziții (implicând oricare dintre aceste acțiuni), se formează un contract între Vânzător și Client conform acestor Termeni și Condiții Generale.

Clientul, ca utilizator al Webshopului, este obligat să accepte termenii acestor Termeni și Condiții Generale. Dacă Clientul nu acceptă nicio dispoziție din Termenii și Condițiile Generale, nu este permis să folosească site-ul sau să efectueze achiziții în Webshop.

Prelucrarea datelor personale ale Clientului este reglementată de Politica de Confidențialitate, care este disponibilă direct de pe pagina principală sau prin următorul link: <https://www.desirel.com/ro/terms>.

Informațiile tehnice necesare pentru utilizarea Site-ului, care nu sunt acoperite de acești Termeni și Condiții Generale, sunt furnizate prin informațiile disponibile pe Site.

Limba contractului este romana. Contractul nu este supus niciunui cod de conduită.

Sistemul Vânzătorului stochează automat comenzile primite în format electronic, care pot fi vizualizate ulterior de Client prin conectarea la contul său personal.

Părțile sunt de acord că contractele încheiate în acest mod nu se califică drept contracte scrise, nu sunt arhivate de Vânzător și, prin urmare, nu sunt accesibile la o dată ulterioară. Legea ungară va governa aceste contracte.

Conținut:

1. **Informații despre Vânzător**
2. **Înregistrare**
3. **Procesul de achiziție**
4. **Opțiuni tehnice pentru corectarea erorilor de introducere a datelor**
5. **Valabilitatea ofertei, confirmarea**
6. **Prețurile produselor, caracteristici, ambalare**
7. **Livrare**
8. **Metode de plată**
9. **Dreptul de retragere**
10. **Garanție**
11. **Garanție**
12. **Limitarea răspunderii**
13. **Drepturi de autor**
14. **Protecția datelor**
15. **Gestionarea plângerilor**

1. Informații despre Vânzător

1.1. Operatorul acestui magazin online (denumit în continuare: Magazin Online):

Denumirea companiei: Fantasy Shop Kft.

Sediul social: Hungary, 2724 Újlengyel, Nyári Pál 15.

Registrul comerțului: Tribunalul Metropolitan din Budapesta, Registrul Comerțului

Număr de înregistrare: Cg. 01-09-332884

Cod fiscal: 26573898-2-13

Număr TVA UE (comunitar): HU 26573898

1.2. Vânzătorul produselor oferite în Magazinul Online:

Denumirea companiei: Webshop Logisztika Kft.

Sediul social: 1097 Budapesta, Ecseri út 14-16

Registrul comerțului: Tribunalul Metropolitan din Budapesta, Registrul Comerțului

Număr de înregistrare: Cg. 01-09-953952

Cod fiscal: 23121076-2-43

Număr TVA UE (comunitar): HU 23121076

Număr de înregistrare pentru protecția datelor: 03327-0001

(denumit în continuare: Vânzător)

1.3. Serviciul pentru clienți

Informațiile de contact pentru serviciul pentru clienți pot fi găsite [aici](#).

1.4. Se recomandă verificarea condiției perfecte și a funcționalității hainelor și dispozitivelor achiziționate din Webshop înainte de utilizare. În Webshop sunt vândute doar produse noi.

1.5. Vânzătorul are dreptul să modifice unilateral acești Termeni și Condiții Generale, cu condiția ca clienții să fie informați în prealabil prin intermediul interfeței Webshop. Dispozițiile modificate vor intra în vigoare la prima utilizare a Webshopului de către Client după ce modificările au intrat în vigoare, iar modificările se vor aplica comenzilor plasate după modificări.

1.6. Orice Client care nu este de acord cu modificările regulilor trebuie să se abțină de la a face achiziții. Modificările nu afectează contractele deja încheiate (comenzile confirmate).

1.7. Vânzătorul are, de asemenea, dreptul de a modifica gama de produse, prețurile, termenele etc., așa cum sunt vândute în Webshop. Schimbarea devine efectivă la publicarea sa pe interfața Webshopului.

1.8. Conținutul Webshopului este destinat exclusiv persoanelor cu vârsta de peste 18 ani! Persoanele sub vârsta de optsprezece ani nu au voie să viziteze site-ul sau să facă achiziții. Persoana înșelătoare este responsabilă pentru orice daune care decurg din utilizarea înșelătoare a Webshopului.

2. Înregistrare

2.1. Toate părțile conținutului Webshopului sunt accesibile oricui fără înregistrare, iar efectuarea unei achiziții nu este condiționată de o înregistrare validă. Cu toate acestea, dacă Clientul dorește să se înregistreze în Webshop, următoarele informații trebuie furnizate Vânzătorului:

- Nume
- Adresa de email

- Parola
- Adresa (adresă de livrare și de facturare)
- Număr de telefon

Vânzătorul va informa Clientul despre înregistrarea reușită prin email.

2.2. Clientul are dreptul să își ștergă înregistrarea în orice moment prin trimiterea unui email la info@desirel.com. La primirea mesajului, Vânzătorul este obligat să organizeze imediat ștergerea înregistrării. Datele utilizatorului Clientului vor fi îndepărtate prompt din sistem după ștergere; cu toate acestea, aceasta nu afectează păstrarea datelor și documentelor legate de comenzile deja plasate și nu duce la ștergerea acestor date, deoarece păstrarea lor este impusă de Secțiunea 169 din Legea C din 2000 privind contabilitatea. Odată îndepărtate, datele nu pot fi restaurate.

2.3. Clientul este responsabil exclusiv pentru păstrarea confidențialității datelor sale de acces (în special a parolei). Dacă Clientul devine conștient că o terță parte neautorizată ar fi putut obține acces la parola furnizată în timpul înregistrării, trebuie să își schimbe imediat parola. Dacă se suspectează că terța parte abuzează în vreun fel de parolă, Clientul este, de asemenea, obligat să notifice Vânzătorul fără întârziere.

2.4. Clientul este de acord să actualizeze informațiile personale furnizate în timpul înregistrării, după cum este necesar, pentru a se asigura că acestea sunt actualizate, complete și precise.

3. Procesul de achiziție

3.1. Navigând pe Webshop, produsele selectate pentru achiziție pot fi adăugate în coșul virtual făcând clic pe funcția "Adaugă în coș" de pe fiecare pagină individuală a produsului.

După selectarea produselor, procesul real de comandă începe prin clic pe butonul "Continuă la plată", urmat de completarea formularului de comandă pentru a trimite comanda. Înainte de prima achiziție în Webshop, înregistrarea nu este obligatorie; Clientul poate face achiziții ca oaspete. Cu toate acestea, dacă un Client are un cont existent, se recomandă să se conecteze la contul de înregistrare atunci când plasează comenzi ulterioare. Înregistrarea facilitează achizițiile viitoare și utilizarea diferitelor reduceri.

3.2. Comenzile pot fi plasate în Webshop exclusiv electronic. Vânzătorul poate accepta și îndeplini comanda doar dacă Clientul completează toate câmpurile de pe pagina de înregistrare și achiziție. Vânzătorul nu este responsabil pentru daunele rezultate din necompletarea acestor câmpuri, nici pentru eventualele probleme tehnice care pot apărea în timpul procesului. Orice costuri suplimentare de livrare sau alte costuri care rezultă dintr-o adresă incompletă sau incorect furnizată vor fi suportate de Client.

3.3. Este deosebit de important să oferiți un număr de telefon corect. Vânzătorul nu va îndeplini comanda dacă informațiile de contact sunt incomplete.

3.4. Prin plasarea unei comenzi, Clientul acceptă că Vânzătorul poate folosi servicii intermediare pentru a îndeplini comanda. Vânzătorul poate angaja subcontractori, deoarece livrarea poate fi efectuată ocazional de o terță parte (serviciu de curierat). Vânzătorul este atât cumpărătorul, cât și furnizorul serviciilor menționate anterior.

4. Opțiuni tehnice pentru corectarea erorilor de introducere a datelor

4.1. Erorile în introducerea datelor pot fi corectate înainte de a apăsa butonul "Plasează comanda". Pentru a reveni, folosește butonul 'Înapoi'. Informațiile furnizate în timpul înregistrării, precum și parola de conectare, pot fi schimbate în orice moment după conectarea în secțiunea 'Informații Client'. Conținutul "Coșului" poate fi verificat, modificat sau chiar șters în orice moment. Dacă se detectează o eroare în introducerea datelor după ce comanda a fost trimisă, aceasta trebuie raportată imediat prin trimiterea unui email la info@desirel.com.

5. Valabilitatea ofertei, confirmarea

5.1. Vânzătorul va confirma primirea ofertei trimise de Client printr-un email de confirmare automată, cel târziu în termen de 48 de ore de la primirea ofertei. Acest email de confirmare va conține detaliile furnizate de Client în timpul procesului de achiziție sau înregistrare (informații de facturare și livrare), ID-ul comenzii, data comenzii, o listă a produselor comandate, cantitățile acestora, prețurile produselor, costurile de livrare și suma totală de plată. Dacă Clientul a trimis deja comanda către Vânzător și detectează o eroare în datele conținute în emailul de confirmare, trebuie să notifice Vânzătorul în termen de 1 zi pentru a evita îndeplinirea unor comenzi incorecte.

5.2. Clientul este eliberat de obligația ofertei sale dacă nu primește un email de confirmare din partea Vânzătorului în termen de 48 de ore de la trimiterea comenzii.

5.3. Emailul de confirmare din partea Vânzătorului va fi considerat ca acceptarea ofertei făcute de Client, stabilind astfel un contract valabil între Vânzător și Client.

5.4. Comanda se califică drept un contract încheiat electronic, care este reglementat de dispozițiile Legii CVIII din 2001 privind serviciile de comerț electronic și anumite aspecte ale serviciilor societății informaționale. Contractul se încadrează în sfera Decretului Guvernamental nr. 45/2014 (II.26.) privind regulile detaliate ale contractelor între consumatori și comercianți și consideră dispozițiile Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și ale Consiliului privind drepturile consumatorilor.

6. Prețurile produselor, caracteristici, ambalare

6.1. Prețurile produselor

Prețurile afișate lângă produse sunt întotdeauna prețuri brute, inclusiv TVA. Pentru produsele listate cu un preț de 0 sau 1 Lei, aceste articole nu sunt disponibile pentru achiziție în acel moment. Comandarea acestor produse este invalidă, iar afișarea unui preț de 0 sau 1 Lei nu constituie o ofertă gratuită. Prețurile listate în Webshop sunt valabile până la retragerea sau modificarea acestora. Imaginile produselor și informațiile despre stoc afișate în Webshop sunt doar pentru scopuri informative și pot diferi de produsele reale. Datorită schimbărilor rapide în nivelurile de stoc, este posibil ca anumite produse să fie afișate ca fiind "în stoc", chiar dacă nu sunt disponibile de fapt. Vânzătorul nu își asumă nicio responsabilitate pentru astfel de erori și va informa Clientul imediat ce eroarea este recunoscută. Pot apărea greșeli tipografice, inclusiv prețuri eronate (în special erori de punct zecimal sau prețuri de 0 sau 1 Lei) în Webshop. Operatorul nu își asumă responsabilitatea pentru datele publicate și își rezervă dreptul de a respinge o comandă și de a nu încheia un contract în cazul informațiilor incorecte sau de a se retrage din contract înainte de a îndeplini comanda, emitând o declarație către Client privind îndeplinirea așteptată a comenzii.

6.2. Ambalare

Produsele comandate vor fi întotdeauna livrate în ambalaje discrete de către Vânzător. Ambalajul nu va dezvălui conținutul expedierii, fie prin aspectul său, fie prin denumirea expeditorului. Vânzătorul tratează datele Clientului cu confidențialitate și nu va dezvălui comanda sau datele Clientului nimănui altcuiva decât Clientului, nici nu le va transfera altor persoane sau companii (cu excepția companiilor de curierat). Pentru mai multe informații, vezi Politica de Confidențialitate.

6.3. Caracteristici și dimensiuni importante ale produselor

Dimensiunile îmbrăcămintei erotice vândute în Webshop diferă de dimensiunile tipice (de obicei sunt mai mari), așa că este deosebit de important să folosești tabelul de dimensiuni accesibil de pe pagina respectivă a produsului. Vânzătorul încurajează cu tărie toți Clienții să aleagă dimensiunile corecte, deoarece îmbrăcămintea erotică nu poate fi schimbată din motive de igienă dacă este aleasă o dimensiune incorectă.

Gama de produse vândute în Webshop include lenjerie erotică, produse de igienă intimă, ajutoare sexuale, creme, jocuri de societate sexuale, prezervative, articole cadou, produse de farmacie etc. Toate produsele disponibile în Webshop sunt destinate exclusiv persoanelor cu vârsta de peste 18 ani! Toate produsele (în special cremele, lubrifiantii și uleiurile) trebuie păstrate departe de accesul copiilor! Culorile produselor individuale pot fi afișate diferit de computerul utilizatorului, iar Vânzătorul nu își asumă responsabilitatea pentru orice discrepanțe de culoare.

6.4. Gestionarea recenziilor produselor clienților

Recenziile și evaluările produselor sunt verificate și moderate manual de către personalul Magazinului Web. Sunt publicate atât evaluările pozitive, cât și cele negative. Recenziile și recenziile duplicate, obscene sau ilegale sau care încalcă drepturile de la clienții care nu sunt reali sunt eliminate în timpul moderării. Cumpărătorul poate da o evaluare a produsului după autentificare, prin intermediul site-ului extern de comparare a prețurilor, sau pe baza e-mailului primit de la Magazinul web după achiziție. Recenziile verificate deja sunt marcate ca atare.

7. Livrare

7.1. Livrare

Vânzătorul îndeplinește de obicei comenzile în termen de 2 zile lucrătoare, cu condiția ca produsul să fie în stoc. Vânzătorul se străduiește să respecte termenele de livrare specificate, dar nu poate fi tras la răspundere dacă termenul de livrare obișnuit nu poate fi menținut. În cazul oricărei întârzieri, Vânzătorul va notifica întotdeauna Clientul și îl va informa cu privire la timpul exact de livrare. Te rugăm să furnizezi o adresă de livrare (de exemplu, o adresă de lucru) unde poți fi disponibil continuu în zilele lucrătoare între orele 8:00 și 18:00 pentru a primi produsul.

La livrare, Clientul este obligat să inspecteze pachetul pentru daune și să verifice numărul de produse primite. Clientul trebuie să semneze chitanța de livrare dacă totul este în ordine. Dacă ambalajul sau produsul este deteriorat, Clientul trebuie să solicite un raport privind problema la fața locului. Clientul poate accepta ambalajul deteriorat doar pe propria răspundere. Vânzătorul nu poate accepta reclamații ulterioare privind cantitatea sau calitatea bunurilor fără un raport. Prin semnarea chitanței de livrare, Clientul recunoaște că pachetul și conținutul său corespund comenzii sale (adică, pachetul nu este incomplet, iar ambalajul și produsul nu sunt deteriorate).

Dacă tentativa de livrare eșuează, transportatorul va lăsa o notificare, iar până la încă două încercări vor fi efectuate pentru a livra pachetul. Livrările se fac în zilele lucrătoare între orele 8:00 și 18:00. Clientul este obligat să furnizeze o adresă de livrare la care poate fi contactat în aceste ore. Pachetul livrat este discret, așa că o adresă de lucru poate fi, de asemenea, utilizată.

7.1.1. Metode de livrare

Pentru metodele și tarifele curente de livrare, fă [clic aici](#).

8. Metode de plată

Pentru metodele și tarifele curente de plată, fă [clic aici](#).

9. Dreptul de retragere

Dispozițiile din această secțiune se aplică exclusiv unei persoane fizice care acționează în afara profesiei sale, ocupației independente sau activității comerciale, care cumpără, comandă, primește, folosește sau solicită bunuri, precum și destinatarului oricărei comunicări comerciale sau oferte legate de bunuri (denumit în continuare „Consumator”).

În cazul unui contract pentru vânzarea unui produs, Consumatorul are dreptul de a se retrage din contract fără justificare în termen de treizeci (30) de zile de la ziua...

- a) primirii produsului,
- b) în cazul mai multor produse livrate separat, ultima produsă este primită,
- c) în cazul unui produs format din mai multe articole sau piese, ultimul articol sau piesă este primit, sau
- d) pentru produsele livrate regulat pe o perioadă definită, prima livrare este primită de Consumator sau de o terță parte, alta decât transportatorul desemnat de Consumator.

Vânzătorul este obligat prin lege să ofere o perioadă de retragere de 14 zile calendaristice; cu toate acestea, Vânzătorul extinde această perioadă la 30 de zile calendaristice pentru ca Consumatorul să își exercite dreptul de retragere.

Registrovaní zákazníci — teda spotřebitelia, ktorí si na stránke Desirel.ro vytvorila účet pomocou svojej e-mailovej adresy a hesla — majú nárok na predĺžené právo na odstúpenie od zmluvy. Pre týchto zákazníkov je lehota na odstúpenie predĺžená na 90 kalendárnych dní.

Consumatorul are dreptul să își exercite dreptul de retragere în perioada dintre încheierea contractului și primirea produsului.

9.1. Procesul de exercitare a dreptului de retragere

Dacă Consumatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, trebuie să trimită o declarație clară a intenției sale de retragere (de exemplu, prin poștă sau email) Vânzătorului, folosind datele de contact furnizate în Secțiunea 1 a acestor GTC. Consumatorul poate folosi, de asemenea, formularul de retragere disponibil prin următorul link. Consumatorul își exercită dreptul de retragere în termen util dacă trimite declarația de retragere Vânzătorului înainte de expirarea termenului specificat mai sus.

Povara de a dovedi că dreptul de retragere a fost exercitat conform dispozițiilor Secțiunii 10 revine Consumatorului.

În ambele cazuri, Vânzătorul va confirma primirea declarației de retragere a Consumatorului prin email fără întârziere.

Dacă retragerea este făcută în scris, aceasta este considerată validă dacă Consumatorul își trimite declarația în termen de 30 de zile calendaristice (chiar și în ziua de 30).

În cazul notificării prin poștă, data trimiterii va fi luată în considerare, iar în cazul notificării prin email, timpul trimiterii va fi luat în calcul de către Vânzător atunci când se calculează termenul. Consumatorului i se recomandă să trimită scrisoarea prin poștă recomandată pentru a asigura dovada datei expedierii.

Dacă Consumatorul se retrage, trebuie să returneze produsul la adresa specificată în Secțiunea 1 a acestor GTC fără întârziere, dar nu mai târziu de 30 de zile de la comunicarea retragerii. Termenul este considerat respectat dacă Consumatorul trimite (postează sau predă curierului) produsul înainte de termenul de 30 de zile.

Costul returnării produsului către Vânzător este suportat de Consumator. Vânzătorul nu poate accepta un pachet returnat cu plată la livrare. Pe lângă costul returnării produsului, Consumatorul nu va suporta alte costuri legate de retragere.

Dacă Consumatorul se retrage din contract, Vânzătorul va rambursa toate plățile primite de la Consumator, inclusiv costurile de livrare, fără întârziere și nu mai târziu de 14 zile de la primirea declarației de retragere. Acest lucru nu include costurile suplimentare

suportate de Consumator din alegerea unei metode de livrare diferite de cea mai ieftină livrare standard oferită de Vânzător. Vânzătorul poate reține rambursarea până când produsul este returnat sau până când Consumatorul furnizează o dovadă credibilă că a returnat produsul, oricare dintre acestea având prioritate. Chiar și în acest caz, costul returnării produsului este suportat de Consumator conform reglementărilor legale.

Vânzătorul va folosi aceeași metodă de plată pentru rambursare ca și cea utilizată în tranzacția inițială, cu excepția cazului în care Consumatorul este de acord explicit cu o altă metodă. Consumatorul nu va suporta costuri suplimentare ca rezultat al utilizării acestei metode alternative de rambursare.

Consumatorul poate fi tras la răspundere pentru scăderea valorii produsului doar dacă deprecierea se datorează manipulării produsului dincolo de ceea ce este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționalitatea acestuia.

9.2. Dreptul Consumatorului de Retrageră este Excluzat

Dreptul de retrageră nu se aplică produselor sigilate care, din motive de sănătate sau igienă, nu pot fi returnate după ce au fost deschise (de exemplu, ajutoare sexuale, produse cosmetice, creme, uleiuri de masaj). Returnarea acestor produse nu este așteptată din partea Vânzătorului dacă Consumatorul a deschis deja ambalajul care protejează direct produsul și/sau a început să îl folosească conform destinației, deoarece nu se poate exclude că produsul a intrat în contact cu corpul uman, fluide corporale sau bacterii, compromițând astfel standardele sale igienice sau de sănătate.

Pentru aceste produse, Consumatorul poate exercita dreptul de retrageră doar dacă ambalajul produsului nu a fost deschis.

10. Garanție

10.1. Garanția pentru Performanța Defectuoasă (Garanție Implicită)

În cazul în care Vânzătorul nu îndeplinește contractul în mod corespunzător, Clientul are dreptul să facă o cerere în temeiul garanției pentru performanța defectuoasă.

În cazul unui contract de consum, Clientul poate să își exercite drepturile de garanție pentru defectele produsului care existau la momentul livrării într-un termen de limitare de doi ani de la data primirii. După expirarea termenului de doi ani, Clientul nu mai poate să își exercite drepturile de garanție.

În cazul unui contract care nu este încheiat cu un consumator, partea îndreptățită poate să își exercite drepturile de garanție într-un termen de limitare de un an de la data primirii.

Clientul poate alege să solicite fie repararea, fie înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea remedierii alese de Client este imposibilă sau ar duce la costuri suplimentare disproporționate pentru Vânzător în comparație cu alte remedii disponibile. Dacă Clientul nu solicită sau nu poate solicita repararea sau înlocuirea, acesta poate solicita o reducere proporțională a prețului sau, pe cheltuiala sa, poate repara defectul el însuși sau poate solicita repararea de către altcineva, sau, ca ultimă soluție, poate să se retragă din contract. Retrageră nu este permisă pentru defecte ne semnificative.

Clientul poate schimba remediul de garanție ales cu altul, dar costul acestei schimbări va fi suportat de Client, cu excepția cazului în care schimbarea este justificată sau solicitată de Vânzător.

Clientul este obligat să notifice Vânzătorul cu privire la defect imediat după descoperirea acestuia, dar nu mai târziu de două luni de la data descoperirii.

Clientul poate să își exercite cererea de garanție direct împotriva Vânzătorului.

În termen de șase luni de la data executării, nu există alte condiții pentru exercitarea cererii de garanție în afară de notificarea Vânzătorului cu privire la defect, cu condiția ca Clientul să poată dovedi că produsul a fost achiziționat de la Vânzător (prin prezentarea unei facturi sau a unei copii a acesteia). În astfel de cazuri, Vânzătorul poate fi exonerat de răspunderea pentru garanție doar dacă poate infirma această prezumție și dovedi că defectul a apărut după livrarea către Client. Dacă Vânzătorul poate dovedi că defectul a apărut dintr-o cauză care îi este imputabilă Clientului, Vânzătorul nu este obligat să accepte cererea de garanție a Clientului. După șase luni de la data executării, povara probei trece asupra Clientului pentru a dovedi că defectul exista la momentul livrării.

Dacă Clientul își exercită cererea de garanție în legătură cu o parte separabilă a produsului, cererea de garanție nu se consideră valabilă pentru celelalte părți ale produsului.

10.2. Garanția produsului

În cazul unui defect al produsului (un bun mobil), Clientul care se califică ca fiind consumator poate, la alegerea sa, să își exercite fie drepturile specificate în Secțiunea 10.1, fie garanția produsului.

Cu toate acestea, Consumatorul nu poate să exercite simultan atât o garanție pentru performanța defectuoasă, cât și o garanție a produsului pentru același defect. Dacă Consumatorul își exercită cu succes garanția produsului, acesta poate să își exercite dreptul de garanție pentru performanța defectuoasă în legătură cu produsul înlocuit sau cu partea reparată împotriva producătorului.

În temeiul garanției produsului, Consumatorul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect. Compensația bănească, reducerea de preț și retrageră nu sunt remedii disponibile în baza garanției produsului, deoarece nu există o relație contractuală între producător și Consumator. Consumatorul trebuie să dovedească defectul atunci când își exercită cererea de garanție a produsului.

Un produs este considerat defect dacă nu respectă cerințele de calitate în vigoare la momentul în care a fost pus pe piață sau nu posedă caracteristicile descrise de producător.

Consumatorul poate să își exercite cererea de garanție a produsului în termen de doi ani de la data în care produsul a fost pus pe piață de către producător. După acest termen, Consumatorul își pierde acest drept. Consumatorul trebuie să notifice producătorul cu privire la defect fără întârziere după descoperirea acestuia. Un defect raportat în termen de două luni de la descoperirea sa este considerat a fi fost raportat fără întârziere. Consumatorul este responsabil pentru orice daune care rezultă din notificarea întârziată.

Consumatorul poate să își exercite cererea de garanție a produsului împotriva producătorului sau distribuitorului (Vânzătorului) bunului mobil.

Conform Codului Civil, producătorul și distribuitorul sunt considerați producători.

Producătorul sau distribuitorul (Vânzătorul) este exonerat de răspunderea garanției produsului doar dacă poate dovedi că:

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activității sale comerciale, sau
- defectul nu era detectabil având în vedere starea cunoștințelor științifice și tehnice la momentul punerii produsului pe piață, sau
- defectul rezultă din aplicarea legislației sau a cerințelor reglementărilor obligatorii.

Producătorul sau distribuitorul (Vânzătorul) trebuie să dovedească doar unul dintre aceste motive pentru a fi exonerat de răspundere.

11. Garanție

Garanțiile obligatorii pentru bunurile de consum sunt reglementate de Decretul Guvernamental nr. 151/2003 (22 IX.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum durabile. Domeniul de aplicare al decretului se aplică doar produselor noi vândute în

cadrul contractelor de consum în Ungaria și listate în anexa decretului.

Pentru produsele noastre motorizate și mobilierul sexual, perioadele de garanție sunt următoarele:

- Pentru produsele cu un preț de vânzare de 25 € (sau echivalentul acesteia în moneda locală a țării respective, calculat pe baza cursului de schimb zilnic) sau mai mult, dar mai puțin de 630 € (sau echivalentul acesteia în moneda locală a țării respective, calculat pe baza cursului de schimb zilnic), perioada de garanție este de 2 ani.
- Pentru produsele cu un preț de vânzare care depășește 630 €, perioada de garanție este de 3 ani.

Garanția nu afectează drepturile Clientului conform reglementărilor garanției implicite.

Perioada de garanție începe la data la care produsul este pus în funcțiune, ceea ce corespunde datei de îndeplinire de pe factura emisă Clientului. Această factură servește, de asemenea, ca certificat de garanție pentru produs.

Garanția nu acoperă defectele care apar după ce produsul a fost predat Consumatorului, cum ar fi defectele rezultate din:

- Instalare necorespunzătoare (cu excepția cazului în care instalarea a fost efectuată de Vânzător sau de reprezentantul său, sau instalarea necorespunzătoare a fost din cauza unor erori în manualul de utilizare),
- Utilizare necorespunzătoare contrar instrucțiunilor din manualul de utilizare,
- Depozitare incorectă, manipulare greșită sau daune,
- Calamități naturale sau alte factori externi.

În cazul defectelor acoperite de garanție, Consumatorul are dreptul să:

- Solicite în primul rând repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care îndeplinirea remedierii alese de Client este imposibilă sau ar duce la costuri suplimentare disproporționate pentru Vânzător în comparație cu alte remedii disponibile, având în vedere valoarea produsului în stare perfectă, severitatea defectului și prejudiciul cauzat Consumatorului de îndeplinirea cererii de garanție.
- Dacă Vânzătorul nu efectuează repararea sau înlocuirea, nu poate finaliza acest lucru într-un termen rezonabil, sau dacă interesul Consumatorului în reparare sau înlocuire încetează, Consumatorul poate solicita o reducere proporțională a prețului, poate repara defectul el însuși pe cheltuiala Vânzătorului, poate solicita repararea de către altcineva sau, ca ultimă soluție, poate să se retragă din contract. Totuși, retragerea nu este permisă pentru defecte nesemnificative.

Reparația sau înlocuirea trebuie să fie finalizate într-un termen rezonabil, având în vedere caracteristicile produsului și scopul așteptat de Consumator, fără a cauza inconveniente semnificative Consumatorului. Vânzătorul va repara sau va înlocui produsul în cel mult 8 zile.

Dacă produsul nu poate fi reparat, Vânzătorul este obligat să îl înlocuiască în perioada de garanție. În acest caz, nu va fi oferită o nouă reparație.

Numai piese noi pot fi utilizate pentru reparații.

Perioada în care Consumatorul nu poate folosi produsul din cauza reparației nu se ia în considerare în perioada de garanție. Dacă produsul sau o parte din produs este înlocuită sau reparată, perioada de garanție se reîncepe pentru produsul (partea) înlocuită (reparată) și pentru orice defecte apărute din reparație.

Costurile legate de îndeplinirea obligațiilor de garanție sunt suportate de Vânzător.

Cu toate acestea, Consumatorul nu poate să exercite simultan atât o garanție pentru performanța defectuoasă, cât și o garanție a produsului pentru același defect, nici nu poate să exercite o garanție a produsului și o garanție a producătorului în același timp. Indiferent de aceste limitări, drepturile care decurg din garanție rămân disponibile Consumatorului independent de drepturile specificate în Secțiunile 11.1 și 11.2.

Exercitarea cererilor de garanție sau a cererilor de garanție implicită

Clientul poate să își exercite cererile de garanție sau cererile de garanție implicită pentru produsele achiziționate în persoană la adresa Vânzătorului, prin email sau telefon.

Nume: Webshop Logisztika Kft.

Adresă: 1097 Budapesta, Ecséri út 14-16

Email: garancia@webshoplog.hu

Informații suplimentare privind returnarea produselor și confirmarea contractelor pot fi găsite **aici**.

Dacă produsul etichetat ca defect nu are defectul și nu se găsește niciun alt defect în timpul inspecției, Vânzătorul nu este obligat să îndeplinească nicio obligație de garanție, nu va înlocui produsul și nu va rambursa prețul de achiziție. În astfel de cazuri, Clientul are în continuare dreptul de a ridica produsul personal sau de a solicita redelivarea pe cheltuiala sa.

În cazul unui litigiu legal, clienții noștri pot, de asemenea, să inițieze proceduri înaintea Consiliului de Conciliere operat de camerele de comerț și industrie din județ (sau din capitală). Informații suplimentare pot fi găsite aici: <https://www.bekeltetes.hu/>.

12. Limitarea răspunderii

Achiziționarea în Webshop implică faptul că Clientul este conștient de și acceptă posibilitățile și limitările internetului, în special în ceea ce privește performanța tehnică și erorile potențiale.

Vânzătorul nu este responsabil în niciun fel pentru următoarele, indiferent de motiv:

- Nefuncționarea trimiterii sau primirii oricăror date prin internet, sau modificarea accidentală a oricăror date.
- Orice defecțiune operațională în rețeaua de internet care împiedică funcționarea lină a Webshop-ului și a procesului de achiziție.
- Orice defecțiune a liniilor de comunicație sau a dispozitivelor de recepție.
- Pierderea oricăror date, fie că au fost trimise prin poștă neînregistrată sau înregistrată, indiferent dacă acestea au fost în format de hârtie sau electronic.
- Funcționarea necorespunzătoare a oricărei aplicații software.
- Consecințele oricărei erori software, eveniment extraordinar sau defecțiune tehnică.

Vânzătorul nu este responsabil în niciun fel pentru daune directe sau indirecte care rezultă din conexiunea sau vizualizarea Clientului în Webshop.

Clientul este responsabil pentru orice daune rezultate din furnizarea sau divulgarea datelor personale ale unei alte persoane în Webshop. În astfel de cazuri, Vânzătorul va oferi întreaga cooperare autorităților relevante pentru a identifica persoana responsabilă de încălcare.

Canalele de comunicare publică din cadrul Webshop-ului (cum ar fi scrierea de recenzii pentru produse) sunt disponibile fiecărui Client pe riscul său. Deși Webshop-ul nu este moderat automat, în cazul în care se face o notificare sau un raport privind conținutul ilegal sau dăunător, sau dacă Vânzătorul devine conștient de un astfel de conținut prin alte mijloace, Vânzătorul își rezervă dreptul de a elimina temporar sau permanent orice parte sau tot conținutul respectiv fără explicație. În cazul unor încălcări repetate sau grave, Vânzătorul are dreptul să interzică permanent Clientului utilizarea site-ului, inclusiv ștergerea înregistrării acestuia.

13. Drepturi de autor

Toate conținuturile disponibile pe interfața Webshop-ului (texte, articole, descrieri ale produselor, informații, acești Termeni și Condiții Generale, imagini și alte date) sunt proprietatea intelectuală a Vânzătorului, fără nicio limitare geografică sau temporală. Este strict interzisă utilizarea, modificarea, copierea sau orice altă utilizare a oricărui conținut descărcat din Webshop în scopuri care nu sunt legate de efectuarea de achiziții din Webshop. În cazul unei încălcări a drepturilor de proprietate intelectuală ale Vânzătorului sau a unei încălcări a acestui contract, Vânzătorul va iniția imediat acțiuni legale împotriva părții care încalcă. Prin utilizarea Webshop-ului, Clientul recunoaște că copierea sau utilizarea conținutului Webshop-ului în scopuri diferite de cele prezentate aici constituie o încălcare (și o breșă a acestor Termeni și Condiții Generale), chiar dacă conținutul nu este protejat prin drepturi de autor. Pentru orice astfel de încălcare, Clientul este de acord să plătească Vânzătorului o penalizare de cel puțin 500 €, fără a fi necesară Vânzătorului să prezinte alte dovezi ale prejudiciilor.

Vânzătorul își rezervă dreptul de a iniția proceduri în fața instanțelor sau autorităților împotriva oricărei persoane care comite sau încearcă să comită o încălcare în timp ce utilizează Webshop-ul (inclusiv în timpul efectuării achizițiilor). Webshop-ul nu poate fi considerat responsabil pentru nicio încălcare comisă de o terță parte împotriva unui utilizator sau Client.

În cazul oricărei încălcări legate de utilizarea site-ului sau de orice prejudiciu adus intereselor Vânzătorului, acesta își rezervă dreptul de a suspenda imediat înregistrarea Clientului, de a șterge datele sale personale și alte date, și de a anula înregistrarea. Datele pot continua să fie procesate în scopuri legate de procedurile legale referitoare la încălcare sau prejudiciu. Vânzătorul nu este obligat să notifice Clientul cu privire la aceste acțiuni.

Plasarea unui hyperlink către Webshop este permisă. Cu toate acestea, Vânzătorul își rezervă dreptul de a solicita eliminarea acestor linkuri fără a oferi nicio justificare.

Afișarea Webshop-ului sau a oricărei părți din acesta pe un alt domeniu, cum ar fi într-o aplicație încadrată sau ca parte a unui alt site web, este posibilă doar cu permisiunea scrisă prealabilă.

Orice site web care plasează un link către Webshop nu trebuie să creeze impresia că Vânzătorul susține sau sprijină serviciile sau produsele oferite sau vândute pe acel site.

Site-ul care oferă linkuri nu trebuie să furnizeze informații false despre relația juridică dintre Vânzător și site-ul care plasează linkul, nici despre Webshop în sine. Vânzătorul va acționa împotriva oricărui link către Webshop care dăunează reputației sau intereselor Vânzătorului sau ale Webshop-ului.

Anumite servicii ale Webshop-ului plasează identificatori unici, cunoscuți sub numele de cookies, pe computerul utilizatorului. Aceste cookies sunt folosite exclusiv pentru a facilita autentificarea utilizatorilor, iar operatorul nu le folosește în niciun alt scop. Dezactivarea cookie-urilor nu împiedică utilizarea serviciilor Webshop-ului.

14. Protecția datelor

Informațiile referitoare la procesarea datelor în Webshop sunt disponibile la următorul link: [Politica de confidențialitate](#).

15. Gestionarea plângerilor

Adresa, numărul de telefon și adresa poștală pentru trimiterea plângerilor și pentru scopuri de comunicare sunt aceleași cu detaliile de contact ale Serviciului Clienti enumerate în paragraful 1 din documentul Termeni și Condiții Generale.

Clientii pot trimite plângerile lor în scris Serviciului Clienti.

Vânzătorul va investiga imediat orice plângere verbală și va remedia situația după cum este necesar. Dacă Clientul nu este de acord cu gestionarea plângerii, Vânzătorul va înregistra imediat plângerea și poziția sa asupra problemei în scris și va oferi o copie a înregistrării Clientului. Dacă investigarea imediată a plângerii nu este posibilă, Vânzătorul va înregistra rapid plângerea în scris și va oferi o copie Clientului, după care va proceda conform regulilor de gestionare a plângerilor scrise.

În cazul unei plângeri verbale efectuate prin telefon sau alte servicii de comunicație electronică, Vânzătorul va trimite o copie a înregistrării plângerii Clientului în același timp cu furnizarea răspunsului substanțial.

În toate celelalte cazuri, Vânzătorul va proceda conform regulilor de gestionare a plângerilor scrise.

Plângerile trimise prin telefon sau alte dispozitive de comunicare vor primi un identificator unic, care va simplifica urmărirea plângerii în viitor.

Vânzătorul va oferi un răspuns substanțial la plângerile scrise în termen de 30 de zile. În scopul acestui acord, aceasta include trimiterea răspunsului prin poștă.

Dacă plângerea este respinsă, Vânzătorul va informa Clientul cu privire la motivul respingerii.

15.1. Alte remedii legale

Dacă un litigiu de consum între Vânzător și Client nu este soluționat prin negocieri cu Vânzătorul, Clientul, care se califică drept consumator, poate aplica la organismul de conciliere care are jurisdicție asupra locului său de reședință sau domiciliu și iniția proceduri, sau poate aplica și la organismul de conciliere cu jurisdicție asupra sediului înregistrat al Vânzătorului. În plus, următoarele remedii legale sunt disponibile Clientului:

a) Plângere la Autoritatea pentru Protecția Consumatorului

Dacă Clientul percepe o încălcare a drepturilor sale de consum, are dreptul de a depune o plângere la autoritatea pentru protecția consumatorului din locul său de reședință. După evaluarea plângerii, autoritatea va decide dacă să inițieze proceduri de protecție a consumatorului.

Clientii pot găsi autoritatea relevantă pe baza zonei de plângere prin următorul link:

Lista Autorităților Regionale: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

b) Rezolvarea disputelor prin intermediul Platformei de Rezolvare Online a Disputelor din Uniunea Europeană:

În cazul unui litigiu de consum legat de un contract de vânzare online, consumatorii pot rezolva electronic disputele lor transfrontaliere prin intermediul platformei online disponibile la următorul link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>

Pentru a face acest lucru, Consumatorul trebuie să se înregistreze pe platforma online, să completeze o cerere și să o trimită electronic prin intermediul platformei către organismul de conciliere relevant. Acest lucru permite consumatorilor să își exercite drepturile chiar și la distanță cu ușurință.

c) Inițierea procedurilor la organismul de conciliere

Informații de contact pentru Organismele de Conciliere: <https://bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>

Dacă Vânzătorul respinge plângerea Clientului, Clientul are dreptul de a iniția proceduri de conciliere cu organismul de conciliere care are jurisdicție asupra locului său de reședință sau domiciliu. Inițierea procedurilor de conciliere este condiționată de încercarea Clientului de a rezolva litigiul direct cu Vânzătorul.

Organismul de conciliere are jurisdicție pentru a rezolva litigiile de consum în afara procedurilor judiciare. Sarcina sa este de a încerca să faciliteze un acord între Vânzător și Client pentru a soluționa litigiul de consum.

Procedurile de conciliere sunt inițiate la cererea Consumatorului. Cererea trebuie să fie depusă în scris la președintele organismului de conciliere.

Organism de conciliere cu jurisdicție asupra sediului înregistrat al Vânzătorului:

Organismul de Conciliere din Budapesta
Adresă: 1016 Budapesta, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
Adresă poștală: 1253 Budapesta, Pf.: 10
Email: bekelteto.testulet@bkik.hu
Fax: +36 (1) 488 21 86
Telefon: +36 (1) 488 21 31

În timpul procedurilor de conciliere, Vânzătorul este obligat să coopereze.

În scopul regulilor referitoare la organisme de conciliere, consumatorii sunt definiți ca organizații civile, biserici, condominii, cooperative de locuințe, întreprinderi micro, mici și mijlocii care achiziționează, comandă, primesc, utilizează bunuri sau sunt destinatarii de comunicări comerciale sau oferte legate de bunuri.

d) Inițierea procedurilor judiciare

Clientul are dreptul de a-și urmări cererea care decurge din litigiul de consum în instanțe conform Codului Civil (Legea V din 2013) și Codului de Procedură Civilă (Legea CXXX din 2016).

Ultima modificare: 19.02.2026.