

Condiții speciale aplicabile comercializării produselor din magazinul online ergohuman.ro

în vigoare din data de 29.08.2023

- I. Introducere
- II. Definiții
- III. Obiectul Contractului
- IV. Plata Prețului
- V. Livrarea. Preluarea
- VI. Garanțiile acordate Produselor
- VII. Siguranța utilizării Produselor
- VIII. Dreptul de retragere
- IX. Returul Produselor. Rambursarea valorii Produselor
- X. Reclamații – Procedura de soluționare. Litigii
Soluționarea Alternativă a Litigiilor (SAL)
Soluționarea Online a Litigiilor (SOL)
- XI. Cesionarea și Subcontractarea
- XII. Aplicabilitatea Contractului

I. INTRODUCERE

Produsele comercializate prin intermediul Site-ului sunt puse la dispoziție de către ErgoHuman.

Acest document reprezintă contractul de vânzare încheiat la distanță, între ErgoHuman, în calitate de vânzător și Cumpărător sau, după caz, Cumpărător Profesionist (astfel cum este definit mai jos), definește și detaliază termenele și condițiile aplicabile comercializării Produselor prin intermediul Site-ului sau telefonic.

Înainte de a efectua orice Comandă prin intermediul Site-ului sau telefonic, aveți obligația de a citi cu atenție aceste Termene și Condiții. Dacă aveți orice întrebări cu privire la Termene și Condiții vă rugăm să contactați reprezentanții ErgoHuman telefonic la numărul 0743 211 163 sau prin e-mail la adresa contact@ergohuman.ro. Dacă nu sunteți de acord cu conținutul acestui document, vă invităm să ne vizitați în showroom, la adresa București, sector 3, Aleea Mizil nr. 28 – 36, cu programarea prealabilă a vizitei folosind formularul disponibil accesând acest link.

II. DEFINIȚII

Cuvintele scrise cu majusculă în Contract au înțelesul definit în continuare, exceptând cazul în care legea sau contextul nu le acordă în mod expres un alt înțeles:

ANPC: Înseamnă Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor, cu sediul în Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, tel: 0219551

Comanda: Înseamnă solicitarea transmisă de către Cumpărător sau Cumpărătorul Profesionist, prin intermediul Site-ului sau telefonic sau prin e-mail, folosind coordonatele publicate pe Site la momentul solicitării, în vederea achiziționării Produsului, cu respectarea

și conform acestor Termene și Condiții, prin care Cumpărătorul sau Cumpărătorul Profesionist își exprimă intenția de achiziție;

Cumpărătorul: Înseamnă persoana fizică, prezumată a avea capacitate de exercițiu deplină, care, prin înregistrarea unei Comenzi acționează în scop personal, adică în afara scopului specific activității sale comerciale sau profesionale, industriale sau de producție, având calitatea de consumator/[1], potrivit legii;

Cumpărătorul Profesionist: Înseamnă persoana juridică, prezumată a acționa prin reprezentantul său legal sau convențional, care, prin înregistrarea unei Comenzi acționează în scop profesional, adică în scopul specific activității sale comerciale sau profesionale, industriale sau de producție, având calitatea de profesionist/[2], potrivit legii;

Cod Promoțional: Înseamnă un set de caractere alfanumerice unic, generat de către Vânzător și popularizat după cum apreciază în mod unilateral, care poate fi utilizat de către Cumpărător sau de către Cumpărătorul Profesionist, pentru aplicarea unei reduceri asupra valorii totale a Comenzii sau pentru o anumită categorie de Produse. Condițiile de emiteră și de utilizare a Codului Promoțional sunt stabilite prin Regulamentele specifice;

[1] consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale (Art. 2, pct. 2 din OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor).

[2] profesionist - Sunt considerați profesioniști toți cei care exploatează o întreprindere. Constituie exploatarea unei întreprinderi exercitarea sistematică, de către una sau mai multe persoane, a unei activități organizate ce constă în producerea, administrarea ori înstrăinarea de bunuri sau în prestarea de servicii, indiferent dacă are sau nu un scop lucrativ. (Art. 3, alin. (2) și (3) Codul Civil).

Contractul: Înseamnă aceste termene și condiții – adică contractul încheiat la distanță – pe care Cumpărătorul, respectiv Cumpărătorul Profesionist, prin plasarea Comenzii confirmată de către Vânzător, declară că le-a citit, le-a înțeles și cu care este de acord întru totul și fără rezerve.

Contractul Auxiliar: Înseamnă prestarea, prin intermediul Vânzătorului, a unui serviciu de către un terț.

Documentația Contractuală: Înseamnă Comanda, pe orice suport durabil, acest Contract, factura, certificatul de garanție, după caz, documentele de transport.

Legislație Aplicabilă: Înseamnă legislația română incidentă, de la caz la caz, fiecărei Comenzi.

Livrarea: Înseamnă transportul Produsului la adresa indicată de către Cumpărător sau de către Cumpărătorul Profesionist, prin intermediul serviciilor specifice asigurate de către terți, conform acestui Contract.

Ofertă Promoțională: Înseamnă orice campanie desfășurată de către Vânzător prin care decide în mod unilateral reducerea Prețului pentru Produsele semnalate corespunzător, pentru

anumite perioade de timp indicate expres sau, după caz, în limita stocului disponibil. Toate condițiile de desfășurare a Ofertelor Promoționale (perioada de desfășurare a campaniei, produsele vizate, stocul disponibil, condițiile de acordare a reducerilor, după caz) sunt aduse, prin intermediul Site-ului, la cunoștința Cumpărătorului și a Cumpărătorului Profesionist, după caz.

Plata: Înseamnă încasarea, de către Vânzător a prețului Contractului, liber de orice taxe sau comisioane suplimentare, aferente mijlocului ales de către Cumpărător sau Cumpărătorul Profesionist pentru acest scop, inclusiv a prețului Contractului Auxiliar.

Prețul: Înseamnă prețul vânzării Produsului, respectiv prețul Contractului Auxiliar, cuprins în Comanda acceptată și validată de către Vânzător. Vânzătorul atrage atenția asupra faptului că există situații când, în urma unor disfuncționalități tehnice sau erori, prețul afișat pe Site să nu fie cel real. Din acest motiv, Vânzătorul informează Cumpărătorul și Cumpărătorul Profesionist în legătură cu Prețul numai prin confirmarea Comenzii.

Produsul: Înseamnă în mod generic, bunul comercializat prin intermediul Site-ului, având specificațiile descrise în Comandă, care face obiectul acestui Contract, solicitat de către Cumpărător sau de către Cumpărătorul Profesionist prin Comandă, care urmează să fie livrat prin grija Vânzătorului sau preluat prin grija Cumpărătorului sau a Cumpărătorului Profesionist, conform opțiunii celui din urmă, în conformitate cu acest Contract. Folosirea singularului include și pluralul.

Programul de Lucru: Înseamnă orice Zi de luni până vineri, în intervalul orar 09:00 – 18:00

Site-ul: Înseamnă website-ul <https://ergohuman.ro>

Vânzătorul / ErgoHuman: Înseamnă societatea MG Professional Sales SRL, societate de drept român, cu sediul social în București, Sectorul 2, Str. Grigore C. Moisil nr. 8, bl. 9, scara F, parter, ap. 279, înregistrată în registrul comerțului cu nr. J40/20657/2007 și având cod unic de înregistrare 22679892, tel: 021 25 23 139, mobil: 0723980767, e-mail contact@ergohuman.ro.

Zi: Înseamnă zilele de luni până vineri, care nu sunt declarate sărbători legale în România, conform Codului Muncii.

III. OBIECTUL CONTRACTULUI

3.1. Contractul are ca obiect transferul dreptului de proprietate de la Vânzător la Cumpărător sau la Cumpărătorul Profesionist, asupra Produsului, în schimbul plății Prețului de către Cumpărător sau de către Cumpărătorul Profesionist, conform acestui Contract și mecanismului de vânzare descris în acest document.

3.2. Prin plasarea unei Comenzi pe Site, Cumpărătorul sau Cumpărătorul Profesionist este de acord cu forma de comunicare (e-mail, SMS, telefon) prin care Vânzătorul își derulează operațiunile pe Site.

3.3. Vânzătorul va informa Cumpărătorul și Cumpărătorul Profesionist prin mesaje distincte înregistrarea Comenzii (adică preluarea), respectiv confirmarea Comenzii și stadiul livrării sau pregătirii pentru preluare. Înregistrarea unei Comenzi online, prin Site sau telefonic ori

discuțiile telefonice sau prin alte mijloace de comunicare NU constituie o confirmare nici expresă și nici tacită a Comenzii din partea Vânzătorului și, în consecință, nu semnifică încheierea valabilă a acestui Contract.

3.4. Confirmarea de către Vânzător a unei Comenzi implică o acceptare completă a tuturor specificațiilor Produsului. Acceptarea Comenzii de către Vânzător se poate face exclusiv prin mijloace scrise (e-mail sau SMS) din partea Vânzătorului, fără a fi necesară o confirmare suplimentară din partea Cumpărătorului sau a Cumpărătorului Profesionist.

3.5. Declinarea de către Vânzător a unei Comenzi implică un refuz complet cu privire la toate specificațiile Produsului din respectiva Comandă.

3.6. Comanda confirmată de către Vânzător va cuprinde inclusiv confirmarea cu privire la disponibilitatea stocului pentru Produs, a prețului, a specificațiilor și a caracteristicilor Produsului solicitat de către Cumpărător sau Cumpărătorul Profesionist.

3.7. Comanda se plasează de către Cumpărător sau de către Cumpărătorul Profesionist prin Site, după cum urmează:

a) Cumpărătorul selectează Produsele, își exprimă în mod neechivoc acordul cu privire la aceste Termene și Condiții, apoi apasă butonul "Finalizează Comanda",

b) Cumpărătorul se înregistrează pe Site pe baza unei adrese de e-mail la care are acces și pe care are dreptul să o utilizeze și a unei parole unice,

c) În secțiunea Coșul Meu, Cumpărătorul are posibilitatea de a modifica Produsele înainte de transmiterea Comenzii către Vânzător (specificațiile, cantitatea etc.) și confirmă intenția de cumpărare prin selectarea metodei de plată, dintre opțiunile disponibile la momentul configurării Comenzii,

d) Cumpărătorul primește un e-mail informativ cu privire la referința unică a Comenzii în evidențele Vânzătorului și detaliile cu privire la Produsele comandate (preț, cantitate) metoda de plată aleasă, metoda de livrare, adresa de livrare și adresa de facturare, identitatea, detaliile de contact ale Vânzătorului și alte informații generale în legătură cu activitatea de comerț a Vânzătorului.

IV. PLATA PREȚULUI

4.1. Prețul Contractului poate fi efectuat prin una dintre următoarele modalități, în funcție de opțiunea Cumpărătorului:

a) plata online cu card (card bancar personal, în condiții de deplină securitate, fără a fi perceput un comision suplimentar pentru tranzacții; plățile se realizează prin intermediul Netopia Payments). Plata online cu card se consideră efectuată la data confirmării plății de către facilitatorul de plăți;

b) ordin de plată (în baza mesajului primit de la Vânzător). Plata prin ordin de plată se consideră efectuată la data creditării contului bancar al Vânzătorului cu suma reprezentând Prețul Contractului, dar nu mai târziu de trei (3) Zile de la data confirmării Comenzii de către Vânzător;

c) numerar la livrare (plata va fi făcută în lei conform Prețului Contractului și se va face la comisionarul care efectuează livrarea). Plata cu numerar la livrare nu este disponibilă pentru Comenzi a căror valoare cu TVA este mai mare de 10.000 lei, respectiv 5.000 Lei pentru Cumpărătorul Profesionist.

4.2. Prețul Produsului nu include costul livrării, al preluării sau al oricăror alte servicii adiacente, decât dacă se prevede în mod expres contrariul.

V. LIVRAREA. PRELUAREA

5.1. Livrarea sau preluarea reprezintă mecanismele descrise în cele ce urmează, prin care Cumpărătorul intră în posesia Produselor din Comandă.

5.2. Livrarea Produselor reprezintă serviciile de transport și curierat asigurate prin intermediul unui comisionar, un terț față de acest Contract, prin grija Vânzătorului, până la adresa indicată de către Cumpărător în Comandă, la parterul imobilului. Costul livrării este suportat de către Cumpărător, suplimentar față de Prețul Produselor și este evidențiat în mod distinct pe documentele contractuale și fiscale. Cumpărătorul este informat în legătură cu costul corespunzător livrării la momentul prezentării acestei opțiuni pe Site, anterior finalizării și plasării Comenzii de către Cumpărător Vânzătorului.

5.3. Preluarea Produselor implică intrarea Produselor în posesia Cumpărătorului direct din spațiile Ergohuman, astfel cum sunt acestea indicate pe Site, la momentul plasării Comenzii, la alegerea Cumpărătorului. Cumpărătorul este unicul responsabil de asigurarea transportului Produselor din spațiile Vânzătorului în propriile spații.

5.4. Termenele de Livrare sunt afișate pe Site la fiecare Produs și variază în funcție de Produs. Cu toate acestea, termenele de Livrare pot fi modificate unilateral de către Vânzător în cazul în care acestea sunt afectate de întârzieri ale transportului datorate unor situații mai presus de puterea de control a Vânzătorului, de decizii ale producătorilor ori de intervenția unor autorități în procesul de transport / verificare / taxare / livrare. În cazul în care o Comandă conține mai multe Produse cu termene de livrare diferite, se va efectua o singură Livrare în termenul stabilit de către Vânzător, conform disponibilității Produselor de la momentul confirmării Comenzii de către Vânzător. Plata costului Livrării este valabilă pentru o singură Livrare. Dacă termenul de Livrare este modificat de către producător, ori afectat de către alte entități, (cum ar fi, dar fără a se limita la: autorități vamale, agenți vamali, transportatori etc.), Vânzătorul va informa de îndată Cumpărătorul cu privire la modificarea intervenită.

5.5. Atât la Livrare, cât și la preluare, Produsele se află în ambalajul original, sigilat, al producătorului. La Livrare, Produsele sunt asigurate pe tot parcursul transportului până la locația indicată de către Cumpărător pentru livrare. Excepție fac Produsele achiziționate din expunerea showroom-ului, ambalate în materiale de protecție, dar fără ambalajul original al Producătorului.

5.6. Atât la Livrare, cât și la preluare, toate Produsele se prezintă demontate (exceptând Produsele realizate dintr-o singură componentă ori care, potrivit instrucțiunilor producătorului, nu se demontează pentru transport), în colete, pentru a putea fi transportate în siguranță.

5.7. Cumpărătorul are obligația să desfacă și să verifice din punct de vedere cantitativ și calitativ coletele, pe baza etichetării acestora, să desfacă și să verifice integritatea coletelor și a componentelor fragile ambalate. Omisiunea verificării de către Cumpărător implică acceptanța fără rezerve. În cazul în care există orice abatere a Comenzii Livrate, cum ar fi: deteriorări evidente, Produse lipsă sau incorecte, acestea vor fi înregistrate în documentele de

Livrare. Deficiențele vor fi remediate de către Vânzător, pe cheltuiala acestuia, în termen rezonabil.

5.8. Vânzătorul, prin comisionar, va anunța Cumpărătorul prin SMS sau apel telefonic la numărul de telefon furnizat de către Cumpărător în Comandă cu privire la termenul estimat de finalizare a Livrării. Vânzătorul, prin comisionar, va programa termenul de livrare cu data fixă și intervalul orar. Vânzătorul se obligă să realizeze o singură încercare de Livrare.

5.9. Cumpărătorul se obligă să asigure că, la data și în intervalul orar indicate pentru Livrare, la adresa indicată va fi disponibilă o persoană adultă (cu vârsta peste 18 ani), pentru preluarea Comenzii și că această persoană este instruită în mod corespunzător în legătură cu obligația de verificare de la art. 5.7. de mai sus.

5.10. Vânzătorul, în cazul în care nu poate executa Contractul motivat de faptul că Produsul nu este / nu mai este disponibil, va informa Cumpărătorul despre aceasta indisponibilitate, urmând ca sumele de bani achitate de către Cumpărător pentru Produsul indisponibil să fie rambursate în termen de maximum 30 de zile calendaristice Cumpărătorului.

5.11. Vânzătorul este exonerat de răspundere și obligația de Livrare este considerată îndeplinită, în următoarele situații:

- a) Cumpărătorul a indicat o adresă de Livrare greșită;
- b) Cumpărătorul nu s-a asigurat că o persoană adultă este disponibilă să preia Comanda, conform art. 5.9.;
- c) Imposibilitatea comisionarului de a Livra Produsele determinată de situații neimputabile acestuia din urmă, precum inexistența unor căi de acces corespunzătoare;
- d) Refuzul nejustificat manifestat de către Cumpărător privind primirea Comenzii.

5.12. În situațiile prevăzute la art. 5.11, precum și în cazul în care Vânzătorul primește informații eronate legate de facturarea sau livrarea Produselor, informații privind respingerea de către banca emitentă a cardului sau a tranzacției, a invalidării tranzacției de către facilitatorul de plăți, a amânării de către Cumpărător a termenului de Livrare stabilit, Vânzătorul are dreptul de a rezolționa / denunța unilateral Contractul. În cazul în care Prețul Contractului a fost achitat, acesta va fi rambursat integral de către Vânzător Cumpărătorului în termen de 14 zile, respectiv Cumpărătorului Profesionist în termen de 45 de zile de la data la care Vânzătorul și-a îndeplinit obligația de Livrare.

5.13. În lipsa unei informări exprese din partea Cumpărătorului, Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere privind Livrarea Produselor dacă nu sunt condiții corespunzătoare privind accesul autovehiculului de transport și manevrarea în condiții de siguranță a Produselor aferente Comenzii sau dacă prin aceasta se încalcă legea. În aceste situații, Vânzătorul este exonerat de răspundere privind orice daune, alterări care sunt realizate atât Produsului ce formează obiectul Comenzii, cât și spațiilor sau bunurilor aflate în zona respectivă.

5.14. În perioada până la data Livrării sau Preluării, indiferent de modul în care Cumpărătorul achitat Comanda, Produsele sunt în proprietatea Vânzătorului. Preluarea efectivă este confirmată prin semnătura de primire a Cumpărătorului pe factura sau de documentul de transport furnizat de curier adică de către comisionarul care asigură Livrarea.

5.15. Când, prin Comandă, Cumpărătorul alege să preia din showroom Produsele, Vânzătorul informează în scris Cumpărătorul în legătură cu data la care Produsul este disponibil pentru Preluare, odată cu confirmarea Comenzii.

5.16. La Livrare sau Preluare, Cumpărătorul primește, împreună cu Produsele, întreaga Documentație Contractuală.

VI. GARANȚIILE ACORDATE PRODUSELOR

6.1. Toate Produsele comercializate prin Site de către Ergohuman beneficiază de garanțiile de conformitate prevăzute imperativ de lege în favoarea consumatorului. Produsele evidențiate distinct în acest sens beneficiază, în plus față de garanția legală și de garanția comercială.

6.2. Vânzătorul asigură și garantează conformitatea Produselor achiziționate precum și eventualele vicii ascunse, declarând pe propria răspundere că produsele comercializate nu pun în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii, nu produc un impact negativ asupra mediului și sunt în conformitate cu Ordonanța Guvernului nr. 20 / 2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor, documentația de execuție a fabricantului și standardelor românești.

6.3. Vânzătorul se angajează să Livreze Produsul conform cu descrierea afișată pe Site, cu respectarea tipului, cantității din Comandă, având calitatea, funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea precum și calitățile și caracteristicile inclusiv în materie de durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și securitate descrise pe Site, alături de fiecare Produs.

6.4. Fiecare Produs corespunde scopului pentru care este realizat, astfel cum este prezentat pe Site. Toate Produsele corespund scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal bunuri de același tip, posedă calitatea și corespund descrierii modelului expus în showroom, pe care Cumpărătorul are posibilitatea de a-l vedea și testa.

6.5. Produsele sunt destinate uzului casnic / domestic, cu excepția produselor destinate expres utilizării profesionale. Produsele sunt Livrate împreună cu accesoriile, inclusiv ambalajul, instrucțiunile de instalare sau orice alte informații necesare. Produsul este considerat neconform dacă nu corespunde descrierii de mai sus. Răspunderea Vânzătorului este angajată dacă lipsa de conformitate a produsului apare într-un termen de 2 ani calculat de la data Livrării și dacă Cumpărătorul informează Vânzătorul despre apariția lipsei de conformitate în acest interval.

6.6. În cazul în care se constată o lipsă de conformitate a unui Produs din factură, Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea sau înlocuirea Produsului.

6.7. Cumpărătorul are dreptul de a cere să beneficieze de o reducere corespunzătoare a Prețului sau de rezoluțiunea Contractului privind acel Produs neconform dacă:

a) Vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau Vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate Produsul (Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate Produsul dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri disproporționate);

b) Se constată o neconformitate, în pofida eforturilor Vânzătorului de a o remedia, iar neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul de încetare imediată a Contractului.

c) Vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru Cumpărător.

6.8. Cumpărătorul este obligat să anunțe lipsa din colet a unei componente înainte de începerea montajului și să păstreze etichetele și conținutul coletului în starea în care le-a primit în vederea verificării și înlocuirii. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere pentru execuția și consecințele serviciilor de manipulare, transport, montaj și instalare executate de terți sau de către Cumpărător, atunci când Produsul a fost deteriorat sau nu au fost respectate instrucțiunile producătorului. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere privind consecințele pe care le-ar avea utilizarea greșită sau abuzivă sau întreținerea greșită a Produselor, datorate nerespectării instrucțiunilor producătorului. Nu se consideră lipsă de conformitate dacă la momentul încheierii Contractului Cumpărătorul a fost informat în mod explicit că o anumită caracteristică a Produselor nu corespunde cerințelor obiective de conformitate, iar Cumpărătorul acceptă acest lucru (în mod expres și separat) la momentul încheierii Contractului.

6.9. Orice neconformitate care este constatată în termen de doi ani de la data la care Produsele au fost Livrate este prezumată a fi existat în momentul livrării Produselor, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității. Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, Cumpărătorul poate opta între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă ar impune Vânzătorului costuri disproporționate, inclusiv în raport de valoarea Produsului în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea, gravitatea neconformității sau dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru Cumpărător.

6.10. Vânzătorul acordă garanție care începe de la data Livrării sau Preluării Produselor pentru o perioadă generală de 2 ani. Sunt exceptate Produsele semnalizate corespunzător pe Site pentru o perioadă de garanție extinsă, conform prezentării Produsului sau gamei de Produse. În această perioadă, dacă deficiențele nu sunt imputabile Cumpărătorului, Vânzătorul își asumă responsabilitatea reparației sau înlocuirii Produsului pe cheltuiala sa. După efectuarea Livrării, Cumpărătorul are obligația de a verifica Produsele cu privire la orice deficiențe cantitative sau calitative (ciobituri, zgârieturi, rosături, componente îndoite, pete de murdărie etc.) și de a informa Vânzătorul în cel mai scurt timp. Zgârierea sau deteriorarea Produselor după recepție sunt riscuri asumate integral de către Cumpărător.

6.11. Orice reclamație va fi însoțită de factura fiscală și, pentru cazul plății în numerar, de bonul fiscal în original, și de certificatul de garanție. În termenul de garanție Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea gratuită sau înlocuirea Produsului cu deficiențe calitative, dacă aceste deficiențe NU sunt cauzate de nerespectarea de către Cumpărător a instrucțiunilor de utilizare și întreținere.

6.12. Dacă se constată o deficiență calitativă a Produsului semnalat, Vânzătorul se obligă să repare sau să înlocuiască Produsul într-o perioadă de maxim de 15 zile calendaristice, într-un termen stabilit de comun acord, cu excepția situației când această măsură este imposibilă (dacă în acest timp nu se pot asigura produse sau piese de schimb identice pentru înlocuire) sau disproporționată.

6.13. Produsul înlocuit rămâne în proprietatea Ergohuman, iar Produsul cu care a fost înlocuit beneficiază de aceeași garanție ca și un produs nou. În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenul de garanție de 2 ani se prelungește cu timpul de nefuncționare a Produsului, din momentul în care a fost adusă la cunoștința Vânzătorului lipsa de conformitate și până la predarea efectivă a Produsului în stare de utilizare normală către Cumpărător.

6.14. Condițiile generale de întreținere și utilizare a Produselor sunt descrise pe Site și se regăsesc în mod particular în documentele care însoțesc fiecare Produs.

6.15. Tăierea umpluturilor sau tapițeriilor (spumă, latex, piele naturală sau ecologică, stofă, altele) și întinderea pielii sau a stofei sau a mesh-ului, precum și mătuirea sau, după caz, lustruirea produselor, toate acestea produse în timp, ca urmare a uzurii într-o utilizare normală, nu sunt considerate defecte.

6.16. Pentru orice Produs sunt interzise, iar în cazul în care această interdicție nu este respectată, consecința este pierderea garanției, următoarele:

- a) dezambalarea folosind obiecte tăioase sau dure ori amblarea folosind unelte neadecvate (de ex.: cuțit de bucătărie, foarfecă, briceag etc.);
- b) asamblarea Produselor asamblabile altfel decât conform instrucțiunilor de montaj;
- c) tăierea sau zgârierea materialelor;
- d) frecarea de alte suprafețe sau cu substanțe (soluții de curățare) abrazive;
- e) folosirea abuzivă sau incorectă a Produsului;
- f) înlocuirea unor componente sau accesorii cu care a fost Livrat Produsul, cu componente sau accesorii similare, neautorizate de către producător;
- g) folosirea sau păstrarea Produselor în medii umede sau la temperaturi sub 0 grade Celsius precum și în medii cu variații de temperatură;
- h) așezarea Produsului lângă surse de căldură (distanța de gardă este de 1m), apă sau foc;
- i) folosirea produselor de curățare nepotrivite, spre exemplu: care conțin acizi, petrol, gaz, detergenți, solvenți chimici sau alcool (orice soluție trebuie încercată mai întâi pe o suprafață mică, ascunsă);
- j) dehidratarea pielii (fără hidratare pielea se usucă și crapă);
- k) udarea Produselor (curățați cu o cârpă ușor umezită într-o soluție de apă cu săpun -50% apă, 50% săpun lichid pH neutru - apoi ștergeți imediat cu o cârpă uscată);
- l) transportul în stare asamblată, împingerea cu încărcătură (Produsele demontabile trebuie demontate);
- m) folosirea Produselor în alt scop decât cel pentru care a fost proiectat, potrivit descrierii de pe Site.

6.17. Exercițarea drepturilor Consumatorului pe durata garanției Produsului se face în conformitate cu legea aplicabilă la momentul nașterii drepturilor și cu prevederile acestui Contract.

VII. SIGURANȚA UTILIZĂRII PRODUSELOR

7.1. Produsele destinate utilizării de către copii nu reprezintă jucării, iar folosirea acestora se va face sub directă îndrumare și supraveghere a unui adult. Vânzătorul nu poate fi făcut responsabil pentru niciun prejudiciu material sau moral suportat de către Cumpărător ca urmare a montării sau folosirii necorespunzătoare a Produsului.

7.2. Produsele sunt sigure numai în măsura în care sunt folosite conform scopului pentru care au fost proiectate. Schimbarea destinației și întrebuințării unui Produs, în orice moment de la Livrare, se face exclusiv pe răspunderea Cumpărătorului.

7.3. Vânzătorul este obligat să demonstreze Cumpărătorului, la cererea acestuia, modul de utilizare și funcționare a Produselor cumpărate, prin scheme și instrucțiuni de montaj.

VIII. DREPTUL DE RETRAGERE

8.1. Cumpărătorul are dreptul să anuleze Comanda până la data Livrării, cu consecința anulării acestui Contract. Anularea comenzii se face în mod expres, informând în scris Vânzătorul cu privire la această intenție.

8.2. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din acest Contract în termen de 14 zile de la data Livrării sau a Preluării. Dreptul de retragere reprezintă posibilitatea Cumpărătorului de a returna Produsele în termen de 14 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv și fără a suporta alte costuri, exceptându-le pe acelea privind uzura Produselor.

8.3. În cazul în care Cumpărătorul dorește să își exercite dreptul de a se retrage, este obligat să informeze Vânzătorul înainte de împlinirea termenului de 14 zile. Returnarea Produselor se face de către Cumpărător, pe cheltuiala sa și prin propriile mijloace, în termen de cel mult 14 zile de la informarea Vânzătorului cu privire la exercitarea acestui drept de retragere. Pentru exercitarea dreptului de retragere, Cumpărătorul poate da orice declarație neechivocă sau poate folosi formularul de retur disponibil aici:

<https://www.ergohuman.ro/upload/Formular-de-Returnare.docx>, fără ca acest formular să aibă caracter obligatoriu pentru exercitarea dreptului de retur. Dacă folosiți această opțiune, vă vom transmite fără întârziere, pe un suport durabil, de exemplu, prin e-mail, confirmarea de primire a cererii de retragere.

8.4. Dreptul de retragere nu poate fi exercitat pentru Produsele configurate sau realizate la cererea expresă a Cumpărătorului (la comandă).

IX. RETURUL PRODUSELOR. RAMBURSAREA VALORII PRODUSELOR

9.1. Vânzătorul acceptă returul pentru Produsele care:

- a) Sunt în ambalajul original, nedeschis și nu sunt deteriorate și nu prezintă urme de uzură, respectiv se află în starea în care au fost Livrate Cumpărătorului sau
- b) Nu sunt în ambalajul original ori ambalajul prezintă urme că a fost deschis și prezintă doar semne ca urmare a manevrării, necesare pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționalitatea Produselor atunci când acestea au fost despachetate și asamblate.

9.2. Vânzătorul se obligă să ramburseze contravaloarea Produselor menționate mai sus după cum urmează:

- a) Pentru situația descrisă la lit. a) art. 9.1., Vânzătorul va rambursa integral Prețul Produsului folosind metoda orinală de plată aleasă de Cumpărător, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi Produsul sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi Produsul, fiind valabilă data cea mai apropiată.

b) Pentru Produsele la care face referire lit. b) art. 9.2., Vânzătorul va evalua, raportat la Prețul Produsului și starea generală a Produsului și va comunica, dacă este cazul, valoarea pe care o va rambursa, corespunzătoare gradului de uzură al Produsului returnat.

9.3. Produsele aflate în stadiu vizibil de uzură (Produsele sunt murdare, deteriorate, zgâriate, prezintă semne de spălare sau alte intervenții neautorizate ori la care lipsesc accesorii) ori care sunt deteriorate indiferent de gradul de deteriorare sau de motivul deteriorării, nu pot face obiectul unui retur.

9.4. Ergohuman nu acceptă returul Produselor care, potrivit legii sunt exceptate de la dreptul de retragere, cum ar fi, dar fără a se limita la: Produsele realizate după specificațiile prezentate de către Cumpărător sau personalizate în mod clar.

X. RECLAMAȚII – PROCEDURA DE SOLUȚIONARE. LITIGII

10.1. Cumpărătorul nemulțumit în legătură cu orice aspect privind derularea acestui Contract are dreptul să semnaleze Vânzătorului respectivul aspect și să se supună procedurii de soluționare amiabilă, în termen de 5 Zile de la data transmiterii informării detaliate a aspectului sesizat, la adresa: sesizari@ergohuman.ro. Dacă în termen de 5 Zile diferendul nu poate fi soluționat amiabil, Cumpărătorului îi rămânând disponibile toate celelalte mijloace de soluționare a diferendelor prevăzute de legislația română aplicabilă.

10.2. Soluționarea Alternativă a Litigiilor (SAL)

SAL permite soluționarea litigiilor în afara instanței, cu asistență din partea unui organism imparțial de soluționare a litigiilor. Această metodă de soluționare a litigiilor în materie de consum este mai ușoară, mai rapidă și mai puțin costisitoare decât soluționarea în instanță. Există mai multe tipuri de SAL, printre care amintim: medierea, concilierea, ombudsmanii, arbitrarea, comisiile de soluționare a reclamațiilor.

Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului este entitatea competentă de a instrumenta litigii împotriva comercianților cu sediul în România.

10.3. Soluționarea Online a Litigiilor (SOL)

Platforma europeană de soluționare online a litigiilor este pusă la dispoziție de Comisia Europeană pentru a crește siguranța și corectitudinea cumpărăturilor online, oferind acces la instrumente de calitate pentru soluționarea litigiilor.

Puteți accesa Platforma SOL [AICI](#)

XI. CESIONAREA ȘI SUBCONTRACTAREA

Vânzătorul își rezervă dreptul de a cesiona și / sau de a subcontracta unui terț oricând oricare sau toate obligațiile care îi revin conform acestui Contract, cu informarea Cumpărătorului, fără a fi necesar acordul Cumpărătorului.

XII. APLICABILITATEA CONTRACTULUI

12.1. Cumpărătorul nu poate renunța la drepturile care îi sunt conferite prin lege, decât dacă alege să nu le exercite în interiorul termenelor legale.

12.2. Contractul și toate drepturile și obligațiile născute din încheierea și derularea sau încetarea acestuia sunt supuse legii române.

12.3. Prevederile acestui Contract, se aplică deopotrivă Cumpărătorului și Cumpărătorului Profesionist, exceptând distincțiile care se fac în mod expres între cele două categorii, precum și următoarele prevederi care se aplică în mod diferit Cumpărătorului Profesionist, după cum urmează:

a) Art. 6.5. teza finală: Răspunderea Vânzătorului este angajată dacă lipsa de conformitate a produsului apare într-un termen de 1 an calculat de la data Livrării și dacă Cumpărătorul Profesionist informează Vânzătorul despre apariția lipsei de conformitate în acest interval;

b) Art. 6.10 teza întâi: Vânzătorul acordă garanție care începe de la data Livrării Produselor pentru o perioadă de 1 an.

c) Art. 6.13 teza finală: În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenul de garanție de 1 an se prelungește cu timpul de nefuncționare a Produsului, din momentul în care a fost adusă la cunoștința Vânzătorului lipsa de conformitate și până la predarea efectivă a Produsului în stare de utilizare normală către Cumpărătorul Profesionist.

iar art. 6.1., 8.2., 8.3., 10.2., 10.3 și 12.1. nu sunt aplicabile în Contractul încheiat cu un Cumpărător Profesionist.

Publicare: 29.08.2023

Arhivă

Termeni și condiții anteriori din data de 03.02.2023 și până la 28.08.2023: [DESCARCĂ AICI](#)