

PE SCURT ȘI UȘOR DE CITIT

1. DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

2. CONT DE UTILIZATOR

3. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI

4. MODALITĂȚI DE PLATĂ

5. LIVRARE ȘI TERMENE, EXPEDIERE ȘI TAXE

6. RETRAGEREA DIN CONTRACTUL DE VÂNZARE

7. DREPTURILE DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ ȘI GARANȚIILE

8. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

9. GARANȚIE COMERCIALĂ EXTINSĂ (GARANȚIE SUPLIMENTARĂ HELVETI)

10. COMUNICĂRI ȘI LIVRARE

11. CESIONAREA ȘI COMPENSAREA CREAȚELOR

12. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

13. RETRAGEREA DIN CONTRACT DE CĂTRE VÂNZĂTOR

14. POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE (GDPR)

15. COMUNICĂRI COMERCIALE ȘI COOKIES

16. DREPTURI DE AUTOR

17. DISPOZIȚII FINALE

TERMENI ȘI CONDIȚII

- **Societatea comercială:** Helveti s.r.o., **cu sediul la** Dukelských hrdinů 3, 170 00 Praga 7 – Holešovice,
- Cod de identificare (IČ): 24310476, Cod de TVA (DIČ): CZ24310476.
- Înregistrată în registrul comerțului, ținut de Tribunalul Municipal din Praga, secțiunea C, dosar nr. 194761.
- **Punct de lucru:** Dukelských hrdinů 3, Praga 7, 170 00, pentru vânzarea de produse prin intermediul magazinului online disponibil la adresa de internet www.Helveti.ro.
- **Adresă e-mail:** info@helveti.ro, reclamatii@helveti.ro, **WhatsApp:** +420 774 27 27 37

PE SCURT ȘI UȘOR DE CITIT

- Compania noastră se numește Helveti s.r.o. (24310476) și operează la adresa www.Helveti.ro un magazin online care vinde ceasuri.
- Puteți comanda la noi prin procesul de comandă, prin completarea formularului pe e-shop, prin e-mail, telefonic sau prin acord personal. Vă rugăm să furnizați date corecte și veridice.
- După plasarea comenzii, vă vom informa prin e-mail sau telefon despre primirea comenzii și termenul de livrare a ceasurilor. Prin plasarea comenzii și confirmarea ulterioară din partea e-shopului se încheie relația contractuală – contractul de vânzare. Nu este o problemă să anulați sau să modificați ulterior comanda.
- Factura (plătitor TVA) va fi trimisă împreună cu produsele sau prin e-mail.
- La noi puteți plăti: ramburs, în numerar, cu cardul sau prin transfer bancar.
- Livrarea bunurilor: Expediere prin curier rapid și ridicare personală din rețeaua de puncte pick-up. În cazul în care coletul prezintă urme vizibile de deteriorare, aveți dreptul de a refuza recepția acestuia.
- Aveți dreptul legal de retur în 14 zile, termen pe care noi îl extindem la 3 luni. Pentru bunuri intacte, returnăm banii imediat în cont. În cazul achiziției din magazin, oferim schimbul produsului sau un voucher valoric.
- În caz de reclamații, vă rugăm să ne contactați pe noi sau direct service-ul autorizat al mărcii respective. Datele dumneavoastră personale nu vor fi furnizate terților și vor fi utilizate doar pentru comunicarea cu dumneavoastră.

În continuare urmează versiunea completă a termenilor și condițiilor comerciale:

DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

1.1. Obiectul și cadrul legal: Prezentele termeni și condiții generale (denumite în continuare „TCG”) ale Vanzătorului menționat mai sus guvernează drepturile și obligațiile reciproce ale părților contractante apărute în legătură cu sau în baza contractului de vânzare încheiat între Vanzător și o altă persoană (denumită în continuare „Cumpărător”), prin intermediul magazinului online. Magazinul online este operat de Vanzător la adresa URL menționată în antet, prin intermediul interfeței web.

1.2. Prioritatea contractului: Prevederile care derogă de la termenii și condițiile comerciale pot fi convenite în contractul de vânzare. Prevederile divergente din contractul de vânzare prevalează asupra prevederilor termenilor și condițiilor.

1.3. Limba contractului: Contractul de vânzare și termenii și condițiile sunt redactate în limba română. Contractul de vânzare poate fi încheiat în limba română.

1.4. Vanzătorul poate modifica sau completa textul termenilor și condițiilor. Această prevedere nu aduce atingere drepturilor și obligațiilor născute în perioada de valabilitate a versiunii anterioare a termenilor și condițiilor.

1.5. Acceptarea condițiilor: Prevederile termenilor și condițiilor fac parte integrantă din contractul de vânzare. Prin trimiterea comenzii, Cumpărătorul confirmă că a luat cunoștință de prezentele TCG, de politica de reclamații și de politica de confidențialitate înainte de încheierea contractului și că este de acord cu acestea fără rezerve, în versiunea valabilă la momentul trimiterii comenzii.

1.6. Conformitatea legislativă: Prezentele TCG sunt elaborate în conformitate cu legislația română privind protecția consumatorilor (în special OG nr. 21/1992 și OUG nr. 140/2021) și în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

1.7. Definiția Profesionistului: Se consideră „Profesionist” orice persoană fizică sau juridică autorizată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artisanale ori liberale, precum și orice persoană care acționează în numele sau pe seama acesteia.

1.8. Identificarea B2B: În cazul în care Cumpărătorul introduce în comandă denumirea firmei sau codul de identificare fiscală (CUI/CIF), se prezumă că achiziționează bunurile în cadrul activității sale profesionale.

DISPOZIȚII INTRODUCTIVE

1.9. Definiția Consumatorului: Consumatorul este orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

1.10. Contractul la distanță: Prezentele TCG se aplică oricărei forme de vânzare la distanță între Vânzător și Cumpărător prin intermediul mijloacelor de comunicare electronică.

CONT DE UTILIZATOR

2.1. Pe baza înregistrării cumpărătorului efectuate pe site, cumpărătorul poate accesa interfața sa de utilizator. Din interfața sa de utilizator, cumpărătorul poate plasa comenzi pentru bunuri (denumită în continuare „cont de utilizator”). Cumpărătorul poate plasa comenzi pentru bunuri și fără înregistrare, direct din interfața web a magazinului.

2.2. La înregistrarea pe site și la plasarea comenzilor, cumpărătorul este obligat să furnizeze corect și veridic toate datele. Datele indicate în contul de utilizator trebuie actualizate de către cumpărător în cazul unei comenzi sau al unei reclamații. Datele furnizate de cumpărător în contul de utilizator și la plasarea comenzilor sunt considerate de către vânzător ca fiind corecte.

2.3. Accesul la contul de utilizator este protejat prin nume de utilizator și parolă. Cumpărătorul este obligat să păstreze confidențialitatea informațiilor necesare pentru accesul la contul său de utilizator.

2.4. Cumpărătorul nu are dreptul să permită utilizarea contului de utilizator de către terțe persoane.

2.5. Vânzătorul poate anula contul de utilizator, în special în cazul în care cumpărătorul nu utilizează contul său de utilizator mai mult de cinci ani sau în cazul în care cumpărătorul își încalcă obligațiile care decurg din contractul de vânzare (inclusiv termenii și condițiile comerciale).

2.6. Cumpărătorul ia la cunoștință că contul de utilizator poate să nu fie disponibil în mod continuu, în special în ceea ce privește întreținerea necesară a echipamentelor hardware și software ale vânzătorului sau întreținerea necesară a echipamentelor hardware și software ale unor terțe părți.

ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE VÂNZARE

3.1. Caracterul informativ: Toate prezentările de produse aflate pe interfața web a magazinului au caracter informativ, iar Vânzătorul nu este obligat să încheie un contract de vânzare cu privire la aceste produse. Oferta de produse de pe site nu constituie o ofertă fermă în sensul acceptării imediate, ci o invitație la ofertă din partea Cumpărătorului.

3.2. Informații despre prețuri: Interfața web conține informații despre produse, inclusiv prețurile individuale și costurile de returnare a bunurilor, dacă acestea, prin natura lor, nu pot fi returnate prin poștă sau curierat obișnuit. Prețurile includ TVA și toate taxele conexe. Prețurile rămân valabile atât timp cât sunt afișate. Prețurile nu sunt adaptate personalizat Cumpărătorului pe baza proceselor decizionale automatizate.

3.3. Costuri de livrare și transport gratuit: Interfața web conține informații despre costurile de ambalare și livrare, valabile pentru livrările efectuate pe teritoriul României. În cazul în care Vânzătorul oferă transport gratuit, acesta este condiționat de atingerea unei valori minime a comenzii specificate pe site. Dacă Cumpărătorul se retrage parțial din contract, iar valoarea produselor rămase nu mai atinge pragul pentru transport gratuit, dreptul la gratuitate încetează, iar Cumpărătorul are obligația de a achita costul transportului către Vânzător.

3.4. Procesul de comandă: Pentru a comanda, Cumpărătorul completează formularul de comandă care conține:

- a) produsele comandate (introduse în coșul de cumpărături);
- b) modalitatea de plată și costurile aferente acesteia;
- c) modalitatea de livrare și costurile aferente (denumite împreună „comanda”).

3.5. Mijloace de comunicare la distanță: Cumpărătorul este de acord cu utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță pentru încheierea contractului. Costurile suportate de Cumpărător (conexiune internet, apeluri telefonice) sunt suportate de acesta și nu diferă de tariful de bază.

3.6. Obiectul vânzării: Obiectul achiziției îl reprezintă produsele menționate în confirmarea fermă a comenzii transmisă de Vânzător, moment în care se consideră încheiat contractul de vânzare.

3.7. Acuratețea datelor: Datele decisive sunt cele valabile în momentul în care Cumpărătorul transmite comanda. Accesoriile prezentate în imagini nu fac parte din produsul achiziționat, decât dacă se specifică clar în descriere.

3.8. Confirmarea suplimentară: Vânzătorul are dreptul, în funcție de natura comenzii (valoare mare, cantitate mare), să solicite Cumpărătorului o confirmare suplimentară (scrisă sau telefonică).

ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE VÂNZARE

3.9. Momentul încheierii contractului: Raportul contractual ia naștere în momentul acceptării comenzii de către Vânzător (confirmarea acceptării).

3.10. Modificări ulterioare: Modificările comenzii deja trimise trebuie comunicate prin e-mail sau telefon și devin efective numai după acordul scris al Vânzătorului.

3.11. Canale de comandă: Comanda poate fi efectuată prin interfața web, e-mail sau telefonic.

3.12. Culoarele produselor: Culoarele afișate pe site au caracter informativ.

3.13. Diferențe de nuanțe: Nuanțele pot diferi în funcție de setările tehnice ale monitorului Cumpărătorului.

3.14. Datele de facturare: După expedierea comenzii, nu mai este posibilă modificarea datelor de facturare furnizate de Cumpărător în comandă.

3.15. Modificări tehnice: Vânzătorul își rezervă dreptul de a efectua mici modificări tehnice ale produselor vândute.

3.16. Întârzierea cooperării: Dacă Cumpărătorul întârzie furnizarea cooperării necesare, termenul de livrare se prelungește corespunzător perioadei de întârziere.

3.17. Dispoziții B2B: Prevederile următoare se aplică dacă Cumpărătorul achiziționează produsele în scopuri profesionale (B2B).

3.18. Rezilierea unilaterală (B2B): Cumpărătorul (Profesionist) ia la cunoștință faptul că Vânzătorul are posibilitatea de a se retrage unilateral din contract, fără a menționa motivul, până în momentul livrării bunurilor.

MODALITĂȚI DE PLATĂ

4.1. Transferul bunurilor și metode de plată: Bunurile vor fi predate Cumpărătorului numai după achitarea integrală a prețului de cumpărare și a costurilor de livrare (denumite în continuare „costuri de transport”). Plata se va efectua în moneda locală (RON). Cumpărătorul poate achita prețul după cum urmează:

- a) Ramburs (Cash la livrare): la primirea bunurilor de la serviciul de curierat, în numerar sau cu cardul bancar (dacă curierul dispune de terminal POS);
- b) Transfer bancar: prin virament în contul bancar menționat în antetul prezentelor TCG;
- c) Plata cu cardul sau numerar la ridicare personală: în showroom-ul Vânzătorului situat la adresa Dukelských hrdinů 3, 170 00 Praga 7, Republica Cehă.

4.2. Costuri accesorii: Împreună cu prețul de cumpărare, Cumpărătorul are obligația de a plăti Vânzătorului și costurile aferente ambalării și livrării bunurilor, în cuantumul convenit.

4.3. Identificarea plății: În cazul plății prin transfer bancar, Cumpărătorul are obligația de a achita prețul de cumpărare menționând codul de referință al plății (numărul comenzii/variabilul) pentru identificarea tranzacției.

4.4. Regimul fiscal: Vânzătorul este plătitor de Taxă pe Valoarea Adăugată (TVA).

4.5. Rezerva proprietății: Dreptul de proprietate asupra bunurilor trece la Cumpărător numai după achitarea integrală a prețului de cumpărare. Vânzătorul are dreptul de a solicita un avans de până la 100% din prețul de cumpărare. Cumpărătorul are dreptul de a prelua bunurile numai după plata integrală. La ridicarea bunurilor, Vânzătorul are dreptul de a solicita Cumpărătorului dovada achiziției.

4.6. Cumularea reducerilor: Eventualele reduceri de preț oferite de Vânzător Cumpărătorului nu pot fi cumulate între ele, cu excepția cazului în care se specifică altfel.

4.7. Întârzierea plății: În cazul în care Cumpărătorul întârzie plata prețului de cumpărare cu mai mult de 10 zile, Vânzătorul are dreptul de a se retrage din contractul de vânzare. Retragera trebuie să fie în formă scrisă și devine efectivă în momentul comunicării către Cumpărător. În acest caz, părțile au obligația de a-și restitui reciproc tot ceea ce au primit în baza contractului. Returnarea bunurilor în locul plății este posibilă numai la cererea Vânzătorului sau prin acordul cu acesta, efectuându-se pe cheltuiala și riscul Cumpărătorului.

TERMENUL DE LIVRARE, TRANSPORTUL ȘI COSTURILE DE EXPEDIERE

5.1. Locul livrării: Locul de livrare a bunurilor este adresa de livrare menționată de Cumpărător în comandă, cu excepția cazului în care Vânzătorul și Cumpărătorul convin ulterior altfel.

5.2. Termenul de executare: Dacă nu a fost convenit un termen specific de livrare, Vânzătorul va preda bunurile Cumpărătorului fără întârzieri nejustificate după încheierea contractului, dar nu mai târziu de 30 de zile.

5.3. Livrări parțiale: Livrările parțiale sunt permise, cu excepția cazului în care s-a convenit expres altfel.

5.4. Eșuarea livrării și costuri suplimentare: Cumpărătorul are obligația de a asigura accesul la locul de livrare stabilit. În cazul în care Cumpărătorul cauzează eșuarea livrării (de exemplu, prin absența repetată), orice încercare ulterioară de livrare poate fi taxată cu o sumă de până la 200 RON sau prin obligarea Cumpărătorului la plata costurilor de depozitare. Cumpărătorul are obligația de a achita această sumă înainte de următoarea tentativă de livrare sau de a ridica personal bunurile de la sediul Vânzătorului, pe cheltuiala proprie.

5.5. Cereri speciale de transport: În cazul în care modalitatea de transport este stabilită pe baza unei cereri speciale a Cumpărătorului, acesta suportă întreg riscul și orice costuri suplimentare asociate cu această metodă de transport.

5.6. Verificarea coletului la recepție: Cumpărătorul are obligația de a verifica integritatea bunurilor la primirea de la curier. Dacă se constată deteriorări ale coletului care par a fi cauzate de transport, se recomandă următorul proces:

- Cumpărătorul va menționa defectele sau numărul incorect de colete ca rezervă în documentul de transport al curierului;
- Va informa Vânzătorul prin e-mail fără întârziere, dar nu mai târziu de 3 zile lucrătoare de la livrare;
- Cumpărătorul nu trebuie să manipuleze conținutul și trebuie să păstreze ambalajul original;
- Va trimite documentația foto a bunurilor deteriorate, a ambalajului și a procesului-verbal întocmit cu curierul.

5.7. Ridicarea personală: Serviciul de ridicare personală este gratuit și este disponibil la showroom-ul Vânzătorului (în Republica Cehă).

5.8. Verificarea identității: La ridicarea personală, Vânzătorul are dreptul de a verifica identitatea Cumpărătorului.

TERMENUL DE LIVRARE, TRANSPORTUL ȘI COSTURILE DE EXPEDIERE

5.9. Termenul de ridicare: Cumpărătorul trebuie să ridice bunurile în termen de 5 zile lucrătoare de la notificarea privind disponibilitatea acestora. În caz de întârziere, Vanzătorul are dreptul de a se retrage din contractul de vânzare.

5.10. Dispoziții B2B: Prevederile următoare se aplică dacă Cumpărătorul achiziționează produsele în scopuri profesionale (B2B).

15.11. Forța majoră (B2B): Termenele de livrare se prelungesc în caz de forță majoră, inclusiv obstacole imprevizibile și inevitabile, consecințe ale pandemiilor, războiului sau conflictelor similare. Acest lucru este valabil și dacă aceste circumstanțe apar la furnizorii sau subcontractanții Vanzătorului.

5.12. Termene de plată (B2B): Acordul părților privind livrarea la o dată ulterioară celei convenite nu afectează termenele de plată stabilite inițial.

5.13. Termen limită (B2B): Se consideră că termenul de livrare este de 6 luni de la încheierea contractului, dacă nu s-a convenit altfel prin contract.

RETRAGEREA DIN CONTRACTUL DE VÂNZARE

6.1. Excepții de la dreptul de retragere: Cumpărătorul ia la cunoștință faptul că, în conformitate cu legislația în vigoare (OUG 34/2014), nu se poate retrage din contract în cazul:

- a) produselor realizate conform specificațiilor prezentate de consumator sau personalizate în mod clar (orice modificare la comandă conform dorinței clientului anulează dreptul de retragere);
- b) furnizării de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator.

6.2. Dreptul legal de retragere (14 zile): Dacă nu este vorba despre cazurile menționate la punctul 6.1, Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de vânzare, fără a preciza motivele, în termen de paisprezece (14) zile de la recepția bunurilor.

6.3. Beneficiul Helveti – Perioada extinsă (90 de zile): Peste termenul legal menționat anterior, Vânzătorul oferă Cumpărătorului posibilitatea de a solicita returnarea sau schimbarea produselor într-un termen extins de nouăzeci (90) de zile de la recepție. Între ziua 15 și ziua 90, nu mai este vorba despre o retragere legală, ci despre un beneficiu voluntar oferit de Vânzător, guvernat de regulile de la punctele 6.4 și 6.5.

6.4. Condiții pentru perioada extinsă (zilele 15-90): În această perioadă, pot fi returnate sau schimbate doar produsele nepurtate, nedeteriorate și fără nicio urmă de utilizare. Vânzătorul își rezervă dreptul de a evalua unilateral starea produsului și de a decide dacă acesta este eligibil pentru acest beneficiu.

6.5. Soluționarea în perioada extinsă: Vânzătorul decide modalitatea de soluționare pentru cererile din perioada 15-90 de zile. Acesta poate oferi:

- a) schimbul cu un alt model (cu plata diferenței sau restituirea excedentului);
- b) emiterea unui voucher cadou de valoarea produsului, valabil 1 an;
- c) returnarea prețului (care poate fi diminuat cu costurile necesare aducerii produsului la starea inițială), exclusiv la discreția Vânzătorului.

6.6. Rambursarea fondurilor: Vânzătorul nu este obligat să restituie sumele primite înainte ca produsele să fie recepționate sau înainte ca Cumpărătorul să facă dovada expedierii acestora. Restituirea va avea loc numai după verificarea stării produselor.

RETRAGEREA DIN CONTRACTUL DE VÂNZARE

6.7. Diminuarea valorii bunurilor: Cumpărătorul este responsabil pentru diminuarea valorii bunurilor rezultată din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor. Vânzătorul are dreptul de a compensa unilateral orice daună (produs deteriorat, uzat sau murdar) din suma care trebuie restituită Cumpărătorului.

6.8. Costurile de transport la retragere: În cazul retragerii legale (14 zile), Vânzătorul restituie Cumpărătorului prețul produsului și costul livrării inițiale (la nivelul celui mai ieftin transport standard oferit). Costurile de transport pentru returnarea produselor către Vânzător sunt suportate integral de către Cumpărător.

6.9. Cadourile oferite: Dacă produsul a fost însoțit de un cadou, contractul de donație este condiționat de contractul de vânzare. În caz de retragere din contractul de vânzare, Cumpărătorul are obligația de a returna și cadoul primit.

16.10. Taxa de ramburs: Taxa pentru plata la livrare (ramburs) nu se restituie în caz de retragere din contract.

6.11. Achiziții în showroom: Dreptul de retragere conform legislației contractelor la distanță se aplică exclusiv comenzilor online. Acest drept nu se aplică achizițiilor efectuate personal în magazinul fizic.

6.12. Schimbul pentru achiziții fizice: Pentru produsele cumpărate personal în magazin, Vânzătorul permite voluntar schimbul produsului în termen de 90 de zile cu un alt produs sau voucher, dar nu restituirea banilor. Produsul trebuie să fie nepurtat și nefolosit.

6.13. Dispoziții B2B: În cazul în care Cumpărătorul achiziționează produsele în scopuri profesionale (pe firmă/CUI), prevederile acestui articol privind retragerea și perioada extinsă nu se aplică.

DREPTURILE DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ ȘI GARANȚIILE (Garanții)

7.1. Cadrul juridic: Drepturile și obligațiile părților contractante sunt guvernate de legislația română aplicabilă, în special Ordonanța de Urgență nr. 140/2021 privind vânzarea de bunuri și garanțiile asociate acestora și Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, în forma în vigoare.

7.2. Conformitatea bunurilor cu contractul: Vânzătorul răspunde față de cumpărător că ceasurile, la momentul preluării, nu prezintă defecte, corespund descrierii, sunt funcționale și sunt livrate împreună cu accesoriile convenite și instrucțiunile de utilizare.

7.3. Cerințe subiective și obiective privind conformitatea: Vânzătorul răspunde că ceasurile sunt adecvate scopului pentru care sunt utilizate în mod obișnuit și prezintă caracteristicile (inclusiv precizia, durata de viață a bateriei și rezistența la apă) obișnuite pentru acest tip de bunuri, pe care cumpărătorul le poate aștepta în mod rezonabil.

7.4. Răspunderea pentru punerea în funcțiune și instrucțiunile de utilizare: Vânzătorul răspunde pentru defectele apărute la prima configurare sau punere în funcțiune a ceasurilor de către cumpărător, dacă acestea au apărut ca urmare a unei erori sau a caracterului incomplet al instrucțiunilor de utilizare furnizate de vânzător.

7.5. Excluderi ale reclamațiilor: Reclamația nu este întemeiată în special în cazurile în care: Defectul a fost cauzat de utilizare necorespunzătoare, contrară instrucțiunilor (de exemplu, depășirea limitelor de rezistență la apă, manipularea coroanei sub apă).

Defectul a apărut ca urmare a unei deteriorări mecanice (lovire, cădere, spargerea sticlei).

A avut loc o intervenție neprofesionistă asupra mecanismului sau utilizarea unor piese neoriginale de către terți. Este vorba despre uzură normală a brățărilor/curelelor (în special din piele, material textil, silicon) sau modificări estetice ale materialelor cauzate de utilizarea obișnuită.

7.6. Garanția legală de conformitate: Cumpărătorul poate invoca un defect apărut în termen de doi ani de la preluarea produsului. Pentru bunurile utilizate, acest termen se reduce la un an. Dacă defectul se manifestă în primul an, se prezumă că acesta exista la momentul livrării, cu excepția cazului în care natura defectului exclude acest lucru.

7.7. Garanția comercială Helveti: Vânzătorul oferă, peste cadrul legal, o garanție contractuală totală de cinci ani. Condițiile pentru anii 3–5 sunt prevăzute în certificatul de garanție. Termenul de soluționare în această perioadă extinsă este un termen rezonabil, în funcție de complexitatea serviciului.

DREPTURILE DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ ȘI GARANȚIILE (Garanții)

7.8. Termenul de soluționare a reclamației și mecanism compensatoriu: * Reclamația trebuie soluționată cel târziu în termen de 15 zile calendaristice de la informarea vânzătorului despre defect.

Prelungirea termenului și compensația: În cazul unor dificultăți tehnice obiective (de exemplu, așteptarea unei piese de schimb originale de la producător, aglomerarea centrelor de service autorizate ale mărcii), atunci când termenul de 15 zile nu poate fi respectat, vânzătorul se obligă să informeze imediat cumpărătorul.

Dacă cumpărătorul este de acord cu prelungirea termenului necesar pentru o reparație de calitate a ceasurilor, vânzătorul îi poate oferi, ca expresie a bunei-credințe, o reducere adecvată din prețul de achiziție al ceasurilor sau o altă formă de compensație (de exemplu, voucher cadou). Aceasta nu afectează dreptul cumpărătorului de a se retrage din contract după expirarea termenului legal, dacă părțile nu convin altfel.

7.9. Punct de colectare pentru reclamații: Pentru trimiterea produselor din România utilizați punctul de colectare: Frogman - 28626Z Strada Ogorului 3G, 410554 Oradea, Bihor, România
Sau sediul din Cehia: Helveti s.r.o., Dukelských hrdinů 343/3, Praga 17000.

7.9. Punctul de colectare și instrucțiuni pentru expedierea în siguranță: Pentru exercitarea dreptului la reclamație și expedierea produselor din România, vă rugăm să folosiți punctul nostru de colectare:

a) Frogman - 28626Z Strada Ogorului 3G 410554 Oradea, Bihor Romania

b) Sau sediul din Cehia: Helveti s.r.o., Dukelských hrdinů 343/3, Praga 17000.

Instrucțiuni privind ambalarea și documentația:

Protecția produsului: Având în vedere natura produselor (ceasuri), recomandăm cu fermitate ca pachetul să fie ambalat cu grijă în ambalajul original. Ceasul trebuie fixat în cutie astfel încât să nu se miște în timpul transportului și să se evite deteriorarea mecanică. Pentru fixarea ceasului se vor folosi pernița sau elementele de prindere fixe. Vă recomandăm să asigurați ceasul în interiorul cutiei cu folie cu bule, să îl introduceți în cutia originală și apoi să plasați totul într-o cutie de carton exterioră rezistentă, cu umplutură de polistiren sau alt material de protecție.

Formularul de reclamație: Cumpărătorul are obligația de a anexa produsului formularul de reclamație completat cu atenție. Completarea corectă a formularului accelerează procesul de diagnosticare și soluționare a reclamației.

Responsabilitate: Vânzătorul nu este responsabil pentru defectele apărute ca urmare a ambalării necorespunzătoare a coletului de către cumpărător în timpul transportului de la cumpărător către vânzător.

DREPTURILE DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ ȘI GARANȚIILE (Garanții)

7.10. Drepturi din executarea defectuoasă: Cumpărătorul are dreptul la reparație gratuită sau înlocuire. Dacă reparația sau înlocuirea nu sunt posibile sau sunt disproporționat de costisitoare, cumpărătorul are dreptul la o reducere adecvată a prețului sau la retragerea din contract.

7.11. Profesioniști (B2B): Pentru persoanele care cumpără pe firmă nu se aplică termenul legal de 15 zile. Termenul de soluționare a reclamației este de 2 luni, iar garanția este de 24 de luni, dacă nu este specificat altfel pentru un anumit produs.

SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

8.1. Soluționarea alternativă a litigiilor (ADR): În cazul în care un litigiu nu poate fi soluționat direct, cumpărătorul (consumatorul) are dreptul de a apela la procedurile de soluționare micosoudnică. Autoritatea competentă în România este:

Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)

Adresa: Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, București

Web: <https://anpc.ro/>

Formular reclamații online: <https://reclamatii.anpc.ro/>

8.2. Soluționarea online a litigiilor (ODR): Cumpărătorul poate utiliza platforma europeană de soluționare online a litigiilor disponibilă la: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. 8.3. Centrul European al Consumatorilor: Pentru asistență în litigiile transfrontaliere (România - Republica Cehă), cumpărătorul poate contacta:

Centrul European al Consumatorilor România (ECC Romania)

Web: <https://eccromania.ro/>

8.3. Autorități de supraveghere:

- Supravegherea protecției consumatorilor în România este exercitată de ANPC.
- Supravegherea protecției datelor cu caracter personal în România este exercitată de ANSPDCP (www.dataprotection.ro).

8.4. Dispoziții finale: Raportul juridic dintre vânzător și cumpărătorul-consumator este guvernat de legislația română în ceea ce privește normele imperative de protecție a consumatorului din țara de reședință a acestuia.

GARANȚIE CONTRACTUALĂ EXTINSĂ (pentru o perioadă suplimentară față de răspunderea legală pentru defecte)

9.1. În plus față de răspunderea legală pentru defecte, vânzătorul acordă pentru anumite produse o garanție contractuală extinsă pentru calitate (denumită în continuare „garanție extinsă”) cu o durată totală de 5 ani de la livrarea produsului.

9.2. Garanția extinsă reprezintă un angajament contractual voluntar al vânzătorului și se supune exclusiv acestor condiții. Aceasta se aplică defectelor de fabricație ale mecanismului care împiedică utilizarea normală a produsului.

9.3. Vânzătorul se obligă să soluționeze reclamațiile formulate în cadrul garanției extinse (adică începând cu luna a 25-a de la primirea produsului) într-un termen rezonabil, cel târziu în 60 de zile calendaristice de la data înregistrării corecte a reclamației.

9.4. Modalitatea principală de soluționare a reclamațiilor în cadrul garanției extinse este repararea produsului. În cazul în care defectul nu poate fi reparat, vânzătorul își rezervă dreptul de a oferi cumpărătorului un produs similar din punct de vedere al parametrilor sau un voucher în valoarea prețului de achiziție al produsului.

COMUNICĂRI ȘI LIVRARE

10.1. Cu excepția cazului în care se convine altfel, toată corespondența aferentă contractului de vânzare trebuie să fie comunicată celeilalte părți în formă scrisă, și anume prin poștă electronică, personal sau prin scrisoare recomandată prin intermediul unui operator de servicii poștale (la alegerea expeditorului). Cumpărătorului i se comunică la adresa de e-mail indicată de acesta.

10.2. Mesajul este considerat livrat:

- a) în cazul transmiterii prin e-mail, în momentul primirii acestuia, dacă această primire este confirmată electronic expeditorului de către destinatar;
- b) în cazul transmiterii personal sau prin intermediul unui operator de servicii poștale, mesajul este considerat livrat cel târziu în a treia zi lucrătoare de la expediere, inclusiv în cazul refuzului de primire a coletului, dacă destinatarul (sau o persoană autorizată să îl primească) refuză primirea;
- c) prin SMS, în momentul confirmării de livrare a mesajului către destinatar pe telefonul expeditorului.

10.3. Vânzătorul este, de asemenea, în mod expres autorizat, peste cele de mai sus, să efectueze operațiuni legate de drepturile și obligațiile din contractul de vânzare prin convorbiri telefonice vocale cu cumpărătorul, dacă acesta își exprimă consimțământul expres pentru fiecare astfel de situație.

CESIONAREA ȘI COMPENSAREA CREANȚELOR

11.1. Restricția privind cesionarea: Cumpărătorul nu are dreptul de a cesiona sau de a constitui garanții reale asupra niciunei creanțe față de Vânzător, rezultată din prezentul contract, către o terță parte, fără acordul prealabil scris al Vânzătorului.

11.2. Restricția privind compensarea: Cumpărătorul nu are dreptul de a efectua compensarea creanței sale față de Vânzător cu creanța Vânzătorului față de Cumpărător.

11.3. Aplicabilitate: În cazul în care Cumpărătorul nu achiziționează bunurile în scopul activității sale comerciale sau în cadrul exercitării profesiei sale (adică are calitatea de consumator), prevederile prezentului articol nu se aplică.

ÎNCETAREA CONTRACTULUI

12.1. Modalități de încetare: Contractul de vânzare poate fi reziliat numai prin executare, prin acordul părților sau prin retragerea (rezilierea) din contract.

12.2. Încălcarea substanțială a contractului: Se consideră o încălcare substanțială a prezentului contract, care constituie temei pentru rezilierea contractului, în special următoarele încălcări ale obligațiilor de către Cumpărător, în cazul în care Cumpărătorul acționează în cadrul activității sale comerciale, în legătură cu obiectul său de activitate sau în cadrul exercitării independente a profesiei sale (B2B):

- a) orice întârziere a Cumpărătorului în preluarea bunurilor;
- b) orice întârziere a Cumpărătorului în achitarea prețului de cumpărare.

RETRAGEREA DIN CONTRACT DE CĂTRE VÂNZĂTOR

13.1. Dreptul de retragere al Vanzătorului: Pe lângă cazurile menționate anterior, Vanzătorul are dreptul de a se retrage din contract în următoarele situații:

- a) livrarea bunurilor devine imposibilă din motive obiective (în special deoarece produsul nu se mai fabrică, furnizorul a încetat livrările către România etc.) în condițiile inițiale, în special la prețul inițial;
- b) executarea contractului devine obiectiv imposibilă sau ilegală.

13.2. Eroarea vădită de preț: În cazul în care intervine o eroare tehnică evidentă în afișarea prețului produsului pe interfața web sau în timpul procesului de comandă, Vanzătorul nu este obligat să livreze bunurile la acest preț vădit eronat, chiar și în cazul în care Cumpărătorului i-a fost transmisă confirmarea comenzii conform prezentelor termeni și condiții. În acest caz, Vanzătorul are dreptul de a se retrage din contract și de a anula comanda.

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE (GDPR)

14.1. Operatorul de date: Vânzătorul, în calitate de operator de date cu caracter personal (denumit în continuare „Operator”), asigură protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor vizate în conformitate cu legislația în vigoare, în special cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

14.2. Scopul informării: Prin prezenta politică, Operatorul informează persoanele vizate despre datele colectate, scopul, modul de utilizare și drepturile acestora.

A) Scopurile, amploarea și temeiurile juridice ale prelucrării

14.3. Executarea obligațiilor: Operatorul prelucrează datele pentru îndeplinirea corespunzătoare a obligațiilor sale contractuale.

14.4. Procesarea comenzii: Pentru prelucrarea comenzii și executarea contractului, Operatorul prelucrează date de identificare și contact: nume, prenume, adresa de livrare și facturare, e-mail, număr de telefon, eventual CUI/CIF.

14.5. Obligații legale: Pentru conformarea cu obligațiile legale (contabilitate, fiscalitate), Operatorul prelucrează datele de facturare. Temeiul juridic: art. 6 alin. (1) lit. c) GDPR – obligație legală.

14.6. Reclamații și suport: Pentru soluționarea reclamațiilor și solicitărilor clienților, se prelucrează istoricul achizițiilor și datele de contact. Temeiul juridic: executarea contractului și interesul legitim al Operatorului de a-și proteja drepturile legale (art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR).

14.7. Îmbunătățirea serviciilor: În baza interesului legitim (art. 6 alin. (1) lit. f) GDPR), Operatorul poate transmite adresa de e-mail a clientului către parteneri de sondare a opiniei pentru trimiterea chestionarelor de satisfacție. Persoana vizată poate refuza oricând primirea acestora.

14.8. Comunicări comerciale (Newsletter): Pentru trimiterea ofertelor și noutăților, Operatorul utilizează adresa de e-mail numai în baza consimțământului voluntar și demonstrabil (art. 6 alin. (1) lit. a) GDPR), care poate fi retras oricând.

B) Perioada de stocare a datelor

14.9. Durata stocării: Datele sunt păstrate doar pe perioada necesară: pentru contract și prescripție juridică (de regulă 3 ani), pentru documente fiscale conform legii (de regulă 10 ani), iar cele bazate pe consimțământ până la retragerea acestuia.

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE (GDPR)

C) Destinatarii datelor cu caracter personal

14.10. Parteneri autorizați: Pot avea acces la date parteneri verificați (persoane împuternicite) precum:

- Companii de curierat (pentru livrare);
- Furnizori de servicii de plată (pentru procesarea plăților);
- Furnizori de servicii IT, servere și marketing;
- Consultanți contabili și fiscali.

14.11. Transferul datelor: Operatorul are încheiate contracte de prelucrare cu acești parteneri. Datele nu sunt transferate în țări din afara UE fără a se asigura un nivel de protecție adecvat.

D) Înregistrarea apelurilor telefonice

14.12. Informare: Cu informarea prealabilă, Operatorul poate înregistra apelurile la linia de asistență clienți pentru îmbunătățirea serviciilor. Persoana vizată este informată la începutul apelului; dacă nu este de acord, poate încheia apelul și contacta Operatorul prin e-mail.

E) Drepturile persoanei vizate

14.13. Drepturi conform GDPR:

- Dreptul de acces: Obținerea unei copii a datelor prelucrate.
- Dreptul la rectificare: Corectarea datelor inexacte.
- Dreptul la ștergere („dreptul de a fi uitat”): Ștergerea datelor dacă nu mai sunt necesare sau consimțământul a fost retras.
- Dreptul la restricționarea prelucrării.
- Dreptul la portabilitatea datelor: Primirea datelor într-un format structurat.
- Dreptul la opoziție: Refuzul prelucrării bazate pe interes legitim.
- Dreptul de a depune o plângere: La autoritatea de supraveghere: ANSPDCP (B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, București, www.dataprotection.ro).

14.14. Exercițarea drepturilor: Persoana vizată își poate exercita drepturile prin e-mailul de contact menționat în antetul acestor Termeni și Condiții.

COMUNICĂRI COMERCIALE ȘI COOKIES

15.1. Comunicări comerciale: Cumpărătorul are posibilitatea de a accepta transmiterea de informații referitoare la produsele, serviciile sau activitatea Vânzătorului la adresa de e-mail a Cumpărătorului, prin mesaje SMS la numărul de telefon al acestuia, precum și transmiterea de comunicări comerciale de către Vânzător la adresa de e-mail a Cumpărătorului. Acordul pentru aceste comunicări este voluntar și poate fi retras în orice moment.

15.2. Fișiere de tip Cookies: Cumpărătorul ia la cunoștință și, după caz, își exprimă acordul cu stocarea așa-numitelor fișiere "cookies" pe dispozitivul său. În cazul în care achiziția de pe site-ul web poate fi efectuată, iar obligațiile Vânzătorului din contractul de vânzare pot fi îndeplinite fără stocarea fișierelor de tip cookies pe dispozitivul Cumpărătorului, acesta își poate retrage în orice moment acordul menționat anterior prin setările browserului sau ale modulului de cookies de pe site.

PROTECȚIA DREPTURILOR DE AUTOR

16.1. Conținutul site-ului: Conținutul site-ului web situat pe interfața web (în special textele, fotografiile, imaginile, logourile, descrierile și reprezentările produselor vândute, ghidurile de selecție, clasificarea categoriilor și a parametrilor, sfaturile și recomandările pentru clienți), inclusiv software-ul interfeței web și prezentele termeni și condiții, este protejat de legea drepturilor de autor (Legea nr. 8/1996) și poate fi protejat și de alte drepturi ale unor terțe persoane (în special producători, distribuitori, furnizori sau deținători de mărci înregistrate). Denumirile și marcajele produselor, serviciilor, firmelor și companiilor pot fi mărci comerciale înregistrate ale deținătorilor respectivi.

16.2. Restricții de utilizare: Utilizatorul nu are dreptul să modifice, să copieze, să reproducă, să distribuie, să facă accesibil publicului sau să utilizeze în orice alt mod nicio parte a conținutului interfeței web, în orice scop, fără acordul prealabil scris al Vânzătorului sau al deținătorului drepturilor de autor. În mod special, este interzisă punerea la dispoziție sau utilizarea, cu titlu gratuit sau oneros, a fotografiilor și textelor postate pe interfața web.

16.3. Drepturile Operatorului: Vânzătorul, în calitate de deținător al drepturilor de autor, are în special dreptul de a solicita încetarea oricărei încălcări a drepturilor sale de autor și de a solicita retragerea copiilor neautorizate ale conținutului protejat.

16.4. Despăgubiri: Vânzătorul are, de asemenea, dreptul de a solicita o satisfacție echitabilă și despăgubiri pentru prejudiciul cauzat prin utilizarea neautorizată a conținutului protejat.

DISPOZIȚII FINALE

17.1. Legea aplicabilă: În cazul în care raportul juridic stabilit prin contractul de vânzare conține un element de extraneitate, părțile convin ca acest raport să fie guvernat de legea cehă. Prin alegerea legii aplicabile conform propoziției anterioare, Cumpărătorul care are calitatea de consumator nu este privat de protecția oferită de dispozițiile ordinii juridice de la care nu se poate deroga prin contract și care s-ar aplica în absența alegerii legii, conform prevederilor art. 6 alin. (1) din Regulamentul (CE) nr. 593/2008 privind legea aplicabilă obligațiilor contractuale (Roma I).

17.2. Valabilitate și modificări: Prezentele termeni și condiții intră în vigoare la data publicării lor și sunt aplicabile tuturor comenzilor efectuate în acea zi și ulterior. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica prezentele termeni și condiții. Noua versiune va fi publicată pe site-ul Vânzătorului. La data publicării, versiunile anterioare își pierd valabilitatea, fără a afecta însă contractele de vânzare încheiate sub imperiul versiunii anterioare.

17.3. Prioritatea clauzelor: Clauzele specifice convenite cu clientul în contractul de vânzare au prioritate față de prevederile prezentelor termeni și condiții care ar putea fi în contradicție cu acestea.

17.4. Reciclarea deșeurilor electrice: În conformitate cu OUG nr. 5/2015 privind deșeurile de echipamente electrice și electronice (DEEE), Vânzătorul permite preluarea gratuită a echipamentelor electrice uzate, fără obligația achiziționării unui echipament nou, în cadrul vânzărilor online, la locul de livrare sau prin punctele de colectare autorizate.

17.5. Clauza de nulitate: În cazul în care o prevedere a prezentelor termeni și condiții este sau devine nulă sau inoperantă, aceasta va fi înlocuită cu o prevedere al cărei sens este cât mai apropiat de scopul celei inițiale. Nulitatea sau ineficiența unei prevederi nu afectează valabilitatea celorlalte prevederi.

17.6. Arhivarea contractului: Contractul de vânzare, inclusiv termenii și condițiile, este arhivat de Vânzător în format electronic și nu este accesibil publicului.

17.7. Anexe: Anexa prezentelor termeni și condiții cuprinde formularul model pentru retragerea din contractul de vânzare.

17.8. Date de contact: Datele de contact ale Vânzătorului sunt menționate în antetul prezentelor Termeni și Condiții (TCG).