

DENUMIRE SOCIETATE: **UNIZDRAV S.R.L.**

Sediul social: **Str. Gheorghe Doja, nr.49/A, et.1, Centrul de Afaceri Romcom**

CUI: **47791807**

Nr. Reg. Com.: **J5/ 684/ 2023**

Reprezentat de: **Uzik Peter - administrator**

Nr. de telefon: **031 631 1469**

TERMENI SI CONDITII GENERALE

Termenii și condițiile generale ale magazinului online (e-shop)

Articolul I

Dispoziții generale

1. Acești Termeni și Condiții Generale **reglementează** drepturile și obligațiile legate de achiziționarea de Bunuri în magazinul online situat pe site-ul www.unizdrav.ro și fac parte integrantă din Contractul de cumpărare încheiat între Vanzător (operatorul magazinului online) și Cumpărător.
2. Prin plasarea Comenzii, Cumpărătorul **declară** că s-a familiarizat cu acești Termeni și Condiții Generale (denumiți în continuare „TCG”) și că este de acord cu aceștia.
3. Acești TCG sunt **accesibili** în magazinul electronic de pe site-ul www.unizdrav.ro și sunt **valabili și în vigoare** de la data publicării.
4. Supravegherea respectării legii este efectuată de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC).

Numele și adresa organului de supraveghere sau de supraveghere căruia îi este supusă activitatea prestatorului de servicii:

ANPC BIHOR

Str. Evreilor Deportați 4/A, Oradea 410078

Telefon: 0259 431 817

Articolul II

Definiții

1. **Vanzătorul** /Operatorul/, Furnizorul de bunuri și servicii al magazinului electronic este compania **UNIZDRAV S.R.L., str. Gheorghe Doja, nr.49/A, et. 1, Centrul de Afaceri Romcom, Oradea, jud. Bihor.**
2. **Cumpărătorul** este orice vizitator al magazinului electronic care este de acord cu Termenii și condițiile generale, cu Procedura de reclamații și comandă Bunuri sau Servicii prin mijloace electronice de comunicare.
3. **Un e-shop** este un sistem informatic situat pe Internet cu acces public.
4. **Bunurile** sau **Serviciile** sunt toate produsele și serviciile publicate pe paginile magazinului electronic.
5. **Comanda** reprezintă formularul de comandă completat și trimis de Cumpărător Vanzătorului în modul specificat în prezentele TCG. Comanda este un Acord de cumpărare pe baza căruia se realizează vânzarea de Bunuri și Servicii. Acești Termeni și Condiții Generale și Procedura de Reclamații sunt parte integrantă a Acordului de Cumpărare.

6. Cumpărătorul recunoaște pe deplin comunicarea electronică, în primul rând prin intermediul E-shop-ului, comunicarea prin e-mail și comunicarea telefonică.
7. **Procedura de reclamații** reprezintă Procedura de reclamație pentru achiziționarea de Bunuri din magazinul online emisă de Vanzător în scopul informării Consumatorului cu privire la condițiile și modalitatea de reclamație, inclusiv informații despre unde se poate face reclamația și despre efectuarea reparațiilor în garanție . Procedura de reclamație se află pe site-ul web www.unizdrav.ro.
8. **Prețul de achiziție** înseamnă prețul de achiziție pentru Bunuri sau Servicii. Prețul de achiziție nu include costurile pentru livrarea Bunurilor către Cumpărător.

Articolul III Comanda

1. **Comanda** devine **obligatorie** pentru Cumpărător prin completarea și trimiterea acesteia în conformitate cu punctul 2 al prezentului articol.
2. Procedura Cumpărătorului pentru crearea unei Comenzi este următoarea:
 - a) Cumpărătorul selectează Bunurile făcând clic pe reprezentarea vizuală a Bunurilor specifice sau pe pictograma „DETALII PRODUS”.
 - b) În caz de interes pentru Bunuri, Cumpărătorul face clic pe pictograma „ADAUGĂ ÎN COȘ”. Dacă Produsul selectat are mai multe versiuni în acest pas, Cumpărătorul alege versiunea de care este interesat făcând din nou clic pe pictograma „ADAUGĂ ÎN COȘ”. În această parte a Comenzii, Cumpărătorul alege și cantitatea de bunuri (numărul de bucăți).
 - c) După afișarea coșului de cumpărături, care arată tipul de Produs, cantitatea de Produs, prețul pentru Produsul individual și prețul pentru toate Produsele stocate în coșul de cumpărături, continuați făcând clic pe pictograma „FINALIZAȚI ACHIZIȚIA”.
 - d) În pasul următor, Cumpărătorul este obligat să indice modalitatea de transport și modalitatea de plată și continuă cu Comanda făcând clic pe pictograma „PLASEAZĂ COMANDA”.
 - e) Ulterior, Cumpărătorul completează datele de contact incluzând:
 - numele și prenumele cumpărătorului,
 - telefon,
 - e-mail,
 - strada, numărul locuinței, orasul, codul postal, statulși în același timp, Cumpărătorul este obligat să marcheze căsuța în semn de acord cu conținutul acestora după ce s-a familiarizat cu Termenii și Condițiile Generale.
 - f) În cazul în care Cumpărătorul este de acord cu tipul de Produs, cantitatea de Produs, prețul Produsului/Produselor și Termenii și Condițiile Generale făcând clic pe pictograma „PLASEAZĂ COMANDA” , **acesta devine obligatoriu** .
3. **După trimiterea Comenzii** în E-shop în conformitate cu punctul 2 al acestui articol, Cumpărătorului i se va afișa o **Confirmare a Comenzii** și, în același timp, i se va trimite un e-mail generat automat cu informații despre Comandă împreună cu Termenii și Condițiile Generale.
4. Contractul de cumpărare se **încheie** atunci când este afișată Confirmarea Comenzii și este livrat e-mailul generat automat cu informații despre Comandă. E-mailul generat automat conține numărul Comenzii și un rezumat al datelor Acordului de cumpărare încheiat (DETALII COMANDĂ).

5. Vânzătorul are **dreptul de a contacta** Cumpărătorul și prin telefon la numărul de telefon indicat în formularul de comandă în chestiuni legate de Comandă și/sau Contractul de cumpărare.
6. Contractul de cumpărare este încheiat în limba română.
7. Comanda, care a fost confirmată de către Vânzător, este **arhivată** în scopul îndeplinirii acesteia, precum și în scopul înregistrărilor ulterioare și este accesibilă Cumpărătorului după autentificarea în contul de utilizator.
8. În general, Marfa se livrează ambalată corespunzător, în stare dezasamblată. Pentru anumite tipuri de bunuri, Cumpărătorul are opțiunea de a alege între livrarea Bunurilor în stare dezasamblată sau în stare asamblată, adică folosind serviciul profesional de asamblare oferit de Vânzător. În cazul în care Cumpărătorul decide să apeleze la serviciile profesionale de montaj oferite de Vânzător, acesta este obligat să precizeze această cerință la crearea Comenzii în pasul conform pct. 2 lit din prezentul articol. a), în caz contrar Vânzătorul nu va ține cont de aceasta. În cazul utilizării montajului profesional oferit de Vânzător, asamblarea are loc direct la locul de livrare al Cumpărătorului.
9. Prin utilizarea serviciului profesional de montaj oferit de Vânzător, Vânzătorul și Cumpărătorul încheie un Contract, al cărui obiect este prestarea unui serviciu, a cărui prestare a început cu acordul expres al consumatorului, iar consumatorul a declarat că a fost informat în mod corespunzător că, prin exprimarea acestui consimțământ, își pierde dreptul de a se retrage din contract. Obiectul contractului este prestarea serviciului după prestarea integrală a serviciului.
10. Consimțământul expres al Cumpărătorului este dat în cazul în care Cumpărătorul în secțiunea Comandă conform Articolului III pct. 2 lit. a) din prezentele TCG alege varianta de utilizare a serviciului profesional de montaj oferit de Vânzător.
11. Declarația Cumpărătorului - consumator că a fost informat în mod corespunzător că, prin exprimarea consimțământului său pentru începerea prestării serviciului, își pierde dreptul de a se retrage din Contract, al cărui subiect este prestarea serviciului după prestarea deplină a serviciului este dată de faptul că Cumpărătorul își exprimă acordul față de acești TCG prin trimiterea Comenzii.

Articolul IV Prețul de achiziție

1. Pretul de achiziție **este indicat** în E-shop, lângă Produs, în momentul plasării Comenzii, în Comandă și în confirmarea Comenzii. Acest Preț de achiziție nu poate fi modificat după confirmarea Comenzii de către Vânzător.

Articolul V Condiții de plată

1. Plata pentru Prețul de achiziție a produselor **se efectuează** în LEI .
2. Puteți plăti pentru bunuri și servicii în magazinul electronic în următoarele moduri:
 - plata cu card bancar (gateway de plată Global Payments) (cu această opțiune de plată, Bunurile sunt trimise de către Vânzător Cumpărătorului numai după primirea plății în contul IBAN: RO40BTRLRONCRT0669804501)
 - ramburs la preluarea Bunurilor comandate de la curier
 - prin plata fără numerar prin transfer bancar (cu această opțiune de plată, Bunurile sunt

trimise de catre Vânzător Cumpărătorului numai după primirea plății prin transfer bancar în contul IBAN: RO40BTRLRONCRT0669804501).

3. Metoda de plată aleasă pentru Prețul de achiziție poate **fi schimbată** după plasarea Comenzii numai cu acordul Vânzătorului.
4. **Taxele suplimentare** pentru opțiunile de plată individuale sunt enumerate în articolul VII din prezentele TCG.

Articolul VI Proprietățile Bunurilor

1. **Vânzătorul declară că informează Cumpărătorul într-o manieră clară, inteligibilă și fără ambiguitate înainte de a trimite comanda** despre principalele caracteristici ale Bunurilor pe site-ul web relevant (www.unizdrav.ro).
2. Totodată, Vânzătorul instruește Cumpărătorul prin prezenta că are dreptul de a se retrage din contract în această perioadă, după primirea Bunurilor, să le despacheteze și să le testeze într-un **mod similar** cu cel obișnuit atunci când cumpără într-un magazin fizic, în măsura necesară pentru determinarea proprietăților mărfurilor.
3. Vânzătorul avertizează Cumpărătorul că este responsabil pentru reducerea valorii mărfurilor, care a survenit ca urmare a unei astfel de manipulări a Bunurilor, care depășește sfera manipulării necesare pentru a determina proprietățile bunurilor.

Articolul VII Termeni de livrare

1. Bunurile sunt **livrate** de către Vânzător pe teritoriul României și al statelor membre UE.
2. Bunurile vor fi livrate Cumpărătorului în cel mult 30 de zile, în timp ce perioada de livrare începe după cum urmează:
 - Perioada de livrare a Bunurilor, al căror Preț de achiziție va fi plătit de Cumpărător la acceptarea Bunurilor, adică ramburs, începe din ziua încheierii Contractului de cumpărare conform Articolului III. din prezentele TCG, adică prin confirmarea Comenzii de către Vânzător în conformitate cu punctul 4 al Articolului III. din aceste TCG;
 - În cazul în care Cumpărătorul a ales o altă metodă de plată a Prețului de Achiziție pentru Bunuri și/sau Servicii, respectiv plata prin card bancar, plata fără numerar prin transfer bancar, Perioada de Livrare începe numai după plata integrală a Prețului de Achiziție, respectiv atunci când întreaga sumă a Prețului de achiziție este creditată în contul Vânzătorului.
3. Cumpărătorul este obligat să preia Bunurile la locul indicat în confirmarea Comenzii Cumpărătorului de către Vânzător. În cazul în care există o întârziere în livrarea Bunurilor de către Vânzător, Vânzătorul are dreptul de a prelungi termenul de livrare a Bunurilor, chiar și în mod repetat, despre care Cumpărătorul este informat telefonic de către Vânzător. În cazul în care Cumpărătorul nu preia Bunurile comandate în termen de 14 zile de la ziua în care acestea au fost disponibile pentru Cumpărător, Vânzătorul are dreptul să se retragă din Contractul de Cumpărare și să vândă Bunurile unei terțe părți.
4. În cazul în care Bunurile sunt în **stoc**, acestea sunt expediate conform capacității, în cel mai scurt timp posibil, cel târziu în termen de 5 zile lucrătoare de la data confirmării Comenzii.
5. **Împreună cu Bunurile**, Cumpărătorului i se transmite o factură (document fiscal), instrucțiuni precum și alte documente legate de Bunuri (date privind modul de utilizare,

asamblare, întreținere a Bunurilor, pericol de utilizare necorespunzătoare, condiții de conservare și depozitare).

6. **Locul** în care sunt livrate Bunurile este considerat loc de executare.
7. Vânzătorul **efectuează transportul** către cumpărător prin:
 - firma de curierat la adresa specificată în Comandă.
8. **Costuri pentru livrarea Bunurilor:**
 - prin intermediul unei firme de curierat – 15 LEI.
9. Cumpărătorul dobândește drepturi de proprietate asupra Bunurilor numai la plata integrală a întregului preț de achiziție pentru Bunuri. Răspunderea pentru prejudiciul cauzat Bunurilor trece la Cumpărător în momentul în care acesta preia Bunurile de la Vânzător, sau când nu o face la timp, apoi în momentul în care Vânzătorul îi permite să dispună de Bunuri și Cumpărătorul nu preia Bunurile.

Articolul VIII

Retragerea din Acordul de Cumpărare de catre Vânzător

1. Retragerea din contractul de cumpărare.

Atât Cumpărătorul, cât și Vânzătorul se pot retrage din contract.

Vânzătorul se poate retrage din contract dacă nu își poate îndeplini obligațiile care decurg din contractul de cumpărare, din următoarele motive:

- epuizare stoc
- indisponibilitatea Bunurilor
- dacă producătorul, importatorul Bunurilor convenite în Contractul de cumpărare a întrerupt producția sau a făcut modificări atât de grave care au făcut imposibilă îndeplinirea obligațiilor Vânzătorului care decurg din Contractul de cumpărare
- din motive de forță majoră
- chiar și atunci când depune toate eforturile care i se pot cere în mod echitabil, nu este în măsură să livreze Bunurile Cumpărătorului în perioada determinată de prezentele TCG
- o eroare evidentă în prețul de achiziție declarat pentru Produs pe E-shop (adică prețul de achiziție este clar diferit de prețul obișnuit al Bunurilor similare)
- în cazul în care Cumpărătorul a ales metoda de plată a Prețului de Achiziție pentru Bunurile comandate **prin ramburs**, Vânzătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de Cumpărare dacă Cumpărătorul nu preia Bunurile comandate în mod corespunzător și la timp sau dacă Bunurile comandate sunt returnate Vânzătorului după o încercare nereușită de a le livra Cumpărătorului. (Într-un astfel de caz, Vânzătorul are dreptul de a cere de la Cumpărător despăgubiri pentru costurile de transport suportate de acesta în legătură cu livrarea nereușită a Bunurilor comandate, inclusiv costurile de ambalare a Bunurilor comandate)
- în cazul în care Cumpărătorul alege să plătească Prețul de Achiziție fără **numerar prin intermediul unui card bancar**, Vânzătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de Cumpărare dacă nu primește de la Cumpărător plata Prețului de Achiziție pentru Bunurile comandate în termen de o zi de la data încheierii Contractului de cumpărare.

Vânzătorul este obligat să informeze Cumpărătorul despre acest fapt **imediat după descoperire**, în același timp este obligat să ofere Cumpărătorului **alternative sau posibilitatea de a se retrage din contractul de cumpărare.**

2. Este considerată retragere din contract predarea sau trimiterea unui formular scris de retragere către Cumpărător prin e-mail la adresa de e-mail specificată în contul de utilizator al Cumpărătorului sau în Formularul de comandă.

Articolul IX

Retragerea din Contractul de cumpărare de către Cumpărătorul care este Consumator

1. Prin acordul Cumpărătorului cu Termenii și Condițiile Generale și procedura de reclamație, care este o condiție pentru plasarea Comenzii și încheierea Contractului de Cumpărare, Cumpărătorul confirmă că a fost informat în mod corespunzător și în timp util de către Vânzător cu privire la dreptul de retragere din contract, în conformitate cu acești Termeni și Condiții Generale și cu Procedura de reclamație.
2. Cumpărătorul, care este persoană fizică și bunurile achiziționate de acesta nu sunt utilizate pentru exercitarea unui loc de muncă, profesie sau afaceri, are **dreptul** de a se retrage din Contractul de cumpărare sau Comenzi fără a indica un motiv în conformitate cu termenul limită de **14 zile** de la primirea Bunurilor.
3. Cumpărătorul **își poate exercita** dreptul de retragere din contract în unul dintre următoarele moduri:
 - în scris în formă documentară
 - prin formularul de retragere din contract transmis Cumpărătorului împreună cu confirmarea acceptării Comenzii de către E-shop,
 - prin înregistrarea pe un alt suport durabil, adică prin trimiterea unui formular de retragere din contract, completat la adresa de e-mail info@unizdrav.ro.
4. Imediat după transmiterea notificării de retragere din Contractul de cumpărare, Cumpărătorul este **obligat să trimită** sau **să livreze personal** obiectul acordului împreună cu toată documentația.
5. Consumatorul este **obligat să trimită** Bunurile Vânzătorului prin colet poștal obișnuit sau prin curier „cu marcajul „Retragere fără a indica un motiv.” Nu ne trimiteți **bunurile cu ramburs! Astfel de Bunuri nu vor fi acceptate! Vă recomandăm să asigurați mărfurile (sau transportul)!**
6. **Termenul limită** de retragere din Contractul de cumpărare este păstrat dacă Cumpărătorul a transmis Vânzătorului o notificare privind exercitarea dreptului de retragere din contract în persoană, cel târziu în ultima zi a perioadei specificate, la adresa de contact a Vânzătorului și a livrat această notificare cel târziu în ultima zi a perioadei, la adresa specificată în contacte sau și-a exercitat dreptul de retragere din contractul de cumpărare printr-un formular completat transmis prin e-mail cel târziu în ultima zi a termenului limită.
7. Cumpărătorul se poate retrage din contractul de cumpărare, al cărui obiect este cumpărarea de bunuri, chiar înainte de expirarea perioadei de retragere.
8. Bunurile pe care Cumpărătorul dorește să le **returneze** în conformitate cu acest articol trebuie să fie în starea inițială și să nu fie deteriorate. În cazul în care Bunurile Achiziționate sunt returnate Vânzătorului într-o stare deteriorată la retragerea Cumpărătorului din Contractul de Cumpărare în conformitate cu acest articol, Cumpărătorul este responsabil pentru reducerea valorii Bunurilor care a avut loc ca urmare a unei astfel de manipulare a Bunurilor, care depășește sfera de manipulare necesară pentru a determina proprietățile și funcționalitatea Bunurilor.
9. Cumpărătorul este obligat, fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 14 zile de la data retragerii din contractul de cumpărare, să trimită **Bunurile complete, în ambalajul original**, înapoi la adresa sediului social al Vânzătorului sau să o predea personal către

Vânzător la sediul societății. Termenul conform primului alineat al prezentei prevederi se consideră respectat dacă mărfurile au fost predate la transport cel târziu în ultima zi a perioadei. Cumpărătorul este obligat să livreze Vânzătorului Bunurile complete, inclusiv documentația completă, nedeteriorate, în ambalajul original, neutilizate (cu excepția cazului specificat la articolul VI punctul 2 din prezentele Condiții Generale, adică Cumpărătorul are dreptul de a despacheta și testa Bunurile după ce le-a primit într-un **mod similar** cu cel obișnuit atunci când cumpără într-un magazin clasic, „**în măsura necesară pentru a determina proprietățile Bunurilor**”) și necontaminate. În același timp, Vânzătorul atrage din nou atenția Cumpărătorului asupra textului articolului VI pct. 3 din prezentele TCG, adică Cumpărătorul este responsabil pentru scăderea valorii mărfurilor, care a intervenit ca urmare a unei astfel de manipulări a Bunurilor, care depășește domeniul de aplicare al manipulării necesare pentru a determina proprietățile bunurilor.

10. După primirea Bunurilor împreună cu toată documentația și formularul după recunoașterea dreptului, **bani** vor fi returnați Cumpărătorului în termen de 14 zile de la data retragerii din contract în modul indicat în formular. La retragerea din Contractul de Cumpărare, Vânzătorul nu este obligat să returneze plățile Cumpărătorului înainte ca Bunurile achiziționate să fie livrate acestuia sau până când Cumpărătorul dovedește că Bunurile achiziționate au fost trimise înapoi Vânzătorului.
11. În temeiul Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, la vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii în baza unui contract încheiat la distanță sau a unui contract încheiat în afara sediului vânzătorului cu privire la modificarea anumitor legi, în cazul în care consumatorul se retrage din contract, se anulează și orice act adițional legat de contractul de la care Cumpărătorul – consumatorul s-a retras. Vânzătorul nu poate cere niciun fel de costuri sau alte plăți de la Cumpărător-consumator în legătură cu anularea actelor adiționale, cu excepția plății următoarelor costuri și plăți:
 - costuri suplimentare (respectiv diferența dintre costurile de livrare alese de Cumpărător – consumator și costurile celei mai ieftine metode comune de livrare oferite de Vânzător - art. 13 alin.(3) din OUG nr. 34/2014.
 - costurile de returnare a bunurilor către Vânzător sau către o persoană autorizată de Vânzător să preia bunurile (art.14 alin.(2) din OUG 34/2014.
 - prețul serviciului, dacă obiectul contractului este prestarea serviciului și dacă serviciul a fost prestat integral (adică prețul serviciului în sensul contractului suplimentar conform articolului III pct. 9 din prezentele TCG).
12. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare, orice act adițional legat de contractul de cumpărare din care cumpărătorul s-a retras este de asemenea anulat de la început.
13. Cumpărătorul **nu se poate retrage din contract** , al cărui obiect este:
 - a) prestarea unui serviciu, dacă prestarea acestuia a început cu acordul expres al consumatorului și consumatorul a declarat că a fost informat în mod corespunzător că prin exprimarea acestui consimțământ își pierde dreptul de a se retrage din contract după prestarea integrală a serviciului dacă a avut loc prestarea completă a serviciului;
 - b) vânzarea de bunuri sau prestarea unui serviciu, al cărui preț depinde de mișcarea prețurilor pe piața financiară, pe care vânzătorul nu o poate influența și care poate interveni în perioada de retragere din contract;
 - c) vânzarea de bunuri realizate conform cerințelor speciale ale consumatorului, bunuri

realizate pe măsură sau bunuri destinate special unui singur consumator;

d) vânzarea de bunuri care sunt supuse unei deteriorări rapide,

e) vânzarea de bunuri închise în ambalaje de protecție, care nu sunt adecvate pentru returnare din motive de protecție a sănătății sau de igienă și al căror ambalaj protector a fost deteriorat după livrare;

f) vânzarea de bunuri care, prin natura lor, pot fi amestecate inseparabil cu alte bunuri după livrare;

g) vânzarea de băuturi alcoolice, al căror preț a fost convenit la momentul încheierii contractului, iar livrarea acestora poate fi efectuată nu mai devreme de 30 de zile mai târziu, iar prețul acestora depinde de mișcarea prețurilor pe piață, pe care vânzătorul nu le poate influența;

h) efectuarea de reparații sau întreținere urgentă pe care consumatorul le-a solicitat în mod expres vânzătorului; acest lucru nu se aplică contractelor de servicii și contractelor al căror obiect este vânzarea de bunuri, altele decât piese de schimb necesare pentru reparații sau întreținere, dacă acestea au fost încheiate în timpul vizitei vânzătorului la consumator și consumatorul nu a comandat aceste servicii sau bunuri în avans;

i) vânzarea de înregistrări audio, înregistrări video, înregistrări audio-vizuale, cărți sau software de calculator vândute în ambalaje de protecție, dacă consumatorul a deschis acest ambalaj;

j) vânzarea de publicații periodice, cu excepția vânzărilor pe bază de contract de abonament și a vânzării de cărți care nu sunt furnizate în ambalaje de protecție;

k) prestarea de servicii de cazare în alt scop decât cazarea, transportul de mărfuri, închirierea autoturismelor, prestarea de servicii de catering sau prestarea de servicii legate de activități de agrement și potrivit cărora vânzătorul se obligă să presteze aceste servicii la momentul convenit sau în termenul stabilit;

l) furnizarea de conținut electronic altul decât pe un suport fizic, dacă furnizarea acestuia a început cu acordul expres al consumatorului și consumatorul a declarat că a fost informat în mod corespunzător că prin exprimarea acestui consimțământ își pierde dreptul de retragere din contract.

14. Retragerea din Contractul de cumpărare intră în vigoare din ziua în care a fost transmisă celeilalte părți. Prin retragerea din Contractul de Cumpărare, acesta se anulează de la început.

Articolul X

Răspunderea pentru defecte și garanție și aplicarea reclamațiilor și sugestiilor

1. Vânzătorul **este responsabil pentru** :
 - pentru faptul că Bunurile comandate sunt lipsite de defecte, au calitatea, cantitatea sau greutatea cerută sau specificată de lege,
 - pentru faptul că, la momentul acceptării de către Cumpărător, Bunurile au proprietăți schimbate în mod expres sau uzuale, că pot fi utilizate conform naturii și scopului Contractului de cumpărare sau conform celor convenite de părțile contractante și că obiectul nu are defecte juridice,
 - pentru defecte pe care le au Bunurile comandate la momentul preluării lor de către Cumpărător.
2. În cazul Bunurilor uzate, Vânzătorul **nu este responsabil** pentru defectele cauzate de utilizarea sau uzura acestora. Pentru Bunurile care sunt vândute la un preț mai mic, Vânzătorul **nu este responsabil** pentru defectul pentru care a fost negociat prețul mai mic.

3. Nu este posibil să se ia în considerare un defect al Bunurilor comandate ca urmare a unei modificări survenite în perioada de garanție a Bunurilor, ca urmare a utilizării necorespunzătoare, deteriorării mecanice, depozitării necorespunzătoare sau intervenției neautorizate.
4. **Perioada de garanție** pentru depunerea unei reclamații pentru Bunuri este de 24 de luni, iar pentru Bunurile uzate este de 12 luni. Dacă perioada de utilizare este marcată pe Produs, ambalajul acestuia sau pe instrucțiunile atașate acestuia, perioada de garanție nu se încheie înainte de expirarea acestei perioade.
5. **Pentru Bunurile selectate, este posibil să alegeți o perioadă de garanție extinsă contra cost.**
6. Perioada de garanție **începe din** ziua în care Bunurile sunt recepționate de către Cumpărător.
7. Dacă Cumpărătorul solicită acest lucru, Vânzătorul va emite un **certificat de garanție** pentru Bunurile achiziționate. Dacă natura problemei o permite, este suficient să se elibereze o dovadă de cumpărare în locul unui certificat de garanție.
8. Cumpărătorul poate exercita drepturi de răspundere față de Vânzător în **modul** specificat în Procedura de Reclamații, care face parte integrantă din prezentele TCG.

Articolul XI Confidențialitate

1. **Cumpărătorul declară că** furnizează datele sale personale în mod voluntar pentru îndeplinirea corectă a Comenzii.
2. **Vânzătorul declară că** nu va furniza datele personale ale Cumpărătorului unui terț, cu excepția companiei de transport pentru livrarea Bunurilor și în același timp cu excepția cazurilor rezultate din prezentele TCG.
3. **Vânzătorul declară că** prelucrează datele personale furnizate exclusiv în conformitate cu Legea 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).
4. **Cumpărătorul are dreptul** de a cere Vânzătorului să-i șteargă datele personale din baza de date în orice moment, în mod gratuit.

Articolul XII Soluționarea litigiilor

1. Prin prezenta, în conformitate cu art.25 din Ordonanța de Guvern 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, Vânzătorul îl informează pe Consumator cu privire la posibilitatea de a apela la subiectul soluționării alternative a litigiilor în cazurile stabilite printr-un regulament special (Ordonanța 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți).
2. Cumpărătorul - consumator - are dreptul de a contacta vânzătorul cu o cerere de corectare (prin e-mail la info@unizdrav.ro) dacă nu este mulțumit de modul în care Vânzătorul și-a gestionat reclamația sau dacă consideră că Vânzătorul i-a încălcat drepturile. În cazul în care Vânzătorul răspunde negativ la această solicitare sau nu îi răspunde în termen de 30 de zile de la trimiterea acesteia, Cumpărătorul - consumator are dreptul de a înainta o propunere de inițiere a soluționării alternative a litigiilor entității de soluționare

alternativă a litigiilor (denumită în continuare SAL) conform Ordonanței nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți.

3. Cumpărătorul poate depune o cerere de soluționare alternativă a litigiului conform procedurii SAL, disponibilă pe site-ul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - <https://anpc.ro/formular-sal-anpc>
4. Soluționarea alternativă a litigiilor poate fi utilizată numai de către Cumpărător - consumator - persoană fizică care, la încheierea și îndeplinirea contractului de consum, nu acționează în sfera activității sale de afaceri, loc de muncă sau profesie. Soluționarea alternativă a litigiilor se aplică numai litigiilor dintre Cumpărător - consumator și Vânzător, care decurg din sau sunt legate de contractul cu consumatorul. Soluționarea alternativă a litigiilor se aplică numai contractelor încheiate la distanță.
5. Fiecare Cumpărător - consumator are dreptul de a apela la o entitate alternativă de soluționare a litigiilor pentru a-și proteja drepturile de consumator. În timpul soluționării alternative a litigiilor, consumatorul cooperează cu entitatea de soluționare alternativă a litigiilor pentru a soluționa rapid litigiul. În cazul unui litigiu transfrontalier, consumatorul are dreptul de a se adresa Centrului European al Consumatorului, care îi va furniza o adresă de livrare, o adresă de e-mail sau o persoană de contact telefonică pentru o entitate de soluționare alternativă a litigiilor care este competentă să rezolve disputa lui.

Articolul XIII **Dispoziții finale**

1. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica aceste TCG și procedura de reclamație chiar și fără notificarea prealabilă a Cumpărătorului. În cazul unei modificări a Termenilor și Condițiilor Generale și a Procedurii de Reclamații, întregul proces de achiziție este guvernat de Termenii și Condițiile Generale și Procedura de Reclamații care erau valabile la momentul trimiterii Comenzii către Cumpărător.
2. Condițiile de reclamație sunt, de asemenea, parte integrantă a acestor TCG.
3. Acești Termeni și Condiții Generale sunt disponibile la sediul companiei pentru a putea fi studiate de către Cumpărător, precum și publicate pe site-ul web www.unizdrav.ro.
4. Acești Termeni și Condiții Generale, inclusiv părțile lor integrale, devin valabile și în vigoare la 20 aprilie 2023.

Oradea, 20 aprilie 2023

POLITICA DE RETURNARE **Condiții de reclamație ale magazinului online (e-shop)** parte integrantă a termenilor și condițiilor generale

1. Este admisă reclamația doar pentru Bunurile care au fost achiziționate numai de la Vânzător și care sunt proprietatea Cumpărătorului.
2. Toate Bunurile oferite au **garanție** timp de 24 de luni, iar Bunurile uzate au garanție timp de 12 luni. Dacă perioada de utilizare este marcată pe Produs, pe ambalajul acestuia sau pe instrucțiunile atașate acestuia, perioada de garanție nu se încheie înainte de expirarea acestei perioade.

3. Perioada de garanție **începe** din ziua primirii Bunurilor de la compania de transport.
4. Cumpărătorul este obligat să depună o **reclamație** la vânzător imediat după descoperirea defectului.
5. Cumpărătorul poate **exercita** drepturi de răspundere față de Vânzător după cum urmează:
 - a) reclamație scrisă, semnată olograf, printr-un formular de reclamație la adresa sediului vânzătorului, împreună cu Bunurile revendicate și o dovadă de cumpărare a Bunurilor prin colet poștal obișnuit sau prin curier. Vânzătorul nu acceptă Bunurile achiziționate care i-au fost trimise de către Cumpărător cu ramburs.
 - c) electronic, prin intermediul unui formular de reclamație, al cărui model este anexa nr. 2 din aceste TCG.
6. Totodată, Cumpărătorul este **obligat sa prezinte de îndată** Bunurile revendicate și dovada de cumpărare a Bunurilor Vânzătorului la oricare dintre sediile acestuia sau prin poștă la adresa sediului Vânzătorului.
7. Pentru gestionarea corectă a produselor reclamate, Cumpărătorul va informa Vânzătorul cu privire la numele și prenumele său, adresa de reședință permanentă și data depunerii reclamației, prin formularul de reclamație, care se află pe site-ul web al magazinului electronic.
8. O reclamație cu privire la Bunuri este **considerată a fi fost realizată** numai după îndeplinirea procedurii specificate în Procedura de Reclamații.
9. **Drepturile cumpărătorului atunci când face reclamație :**
 - a) În cazul în care Produsul prezintă un defect care poate fi înlăturat, Vânzătorul îl va înlătura gratuit, în mod corespunzător, fără întârzieri inutile, în cel mult 30 de zile de la data reclamației. În loc să înlătore defectul, Vânzătorul poate oricând înlocui Produsul defect cu unul fără defecte, dacă acest lucru nu cauzează dificultăți serioase Cumpărătorului. În loc să înlătore defectul, Cumpărătorul poate cere înlocuirea Bunurilor sau, dacă defectul se referă doar la o parte a Bunurilor, înlocuirea unei părți a Bunurilor, numai dacă acest lucru nu duce la costuri nerezonabile pentru Vânzător, având în vedere prețul Bunurilor sau gravitatea defectului;
 - b) În cazul în care Bunurile au un defect care nu poate fi înlăturat și care împiedică utilizarea corectă a Bunurilor ca Bunuri fără defecte, Cumpărătorul are dreptul de a schimba Bunurile sau de a se retrage din Acordul de Cumpărare. Aceleași drepturi aparțin Cumpărătorului dacă defectele pot fi înlăturate, dar dacă Cumpărătorul nu poate folosi în mod corespunzător Bunurile din cauza reapariției defectului după reparare sau din cauza unui număr mai mare de defecte;
 - c) Dacă sunt implicate alte defecte ireparabile, Cumpărătorul are dreptul la o reducere corespunzătoare din Prețul de achiziție al Bunurilor;
 - d) În cazul Bunurilor achiziționate de Cumpărător de la Vânzător marcate ca defecte sau utilizate, Vânzătorul nu este responsabil pentru defectele cauzate de utilizarea sau uzura Bunurilor. În cazul Bunurilor vândute la un preț mai mic, Vânzătorul nu este responsabil pentru un defect pentru care s-a negociat un preț mai mic.
10. **Drepturile de răspundere pentru defecte ale Bunurilor**, pentru care se aplică perioada de garanție, expiră dacă nu au fost exercitate în perioada de garanție.
11. **Dreptul la garanție expiră** dacă:
 - a) defectul a fost cauzat de deteriorarea mecanică a Bunurilor cauzată de Cumpărător;
 - b) manipularea necorespunzătoare a Bunurilor, într-un alt mod decât cel menționat în instrucțiunile de utilizare;
 - c) neraportarea defectelor evidente pentru acceptarea Bunurilor;
 - d) folosirea Bunurilor în condiții care nu corespund mediului natural al Bunurilor datorită umidității, efectelor chimice și mecanice ale acestora;

- e) neglijarea îngrijirii și întreținerii Bunurilor;
 - f) deteriorarea Bunurilor prin încărcare excesivă;
 - g) utilizarea Bunurilor cu încălcarea condițiilor menționate în documentație, principii generale, standarde tehnice sau reglementări de siguranță sau alte încălcări ale condițiilor de garanție.
12. De asemenea, erorile cauzate de un dezastru natural sunt **excluse** din garanție. De asemenea, garanția nu se aplică uzurii normale a Produsului (sau a părții sale) cauzate de utilizarea produsului. Prin urmare, o durată de viață mai scurtă a produsului nu poate fi considerată un defect și nu poate fi revendicată.
 13. În cazul în care Consumatorul face o reclamație, Vânzătorul sau un angajat autorizat de acesta **va informa** Consumatorul cu privire la drepturile sale conform Termenilor și Condițiilor Generale, iar în baza deciziei Consumatorului, Vânzătorul va determina modalitatea de tratare a reclamației conform prezentei Proceduri de Reclamații imediat, în cazuri complexe nu mai târziu de 3 zile lucrătoare de la data reclamației, în cazuri justificate, mai ales dacă este necesară o evaluare tehnică complexă a stării Bunurilor, nu mai târziu de 30 de zile de la data reclamației.
 14. După stabilirea modului de tratare a reclamației, Vânzătorul este obligat să **trateze reclamația** imediat, în cazuri justificate și ulterior; cu toate acestea, procesarea cererii nu poate dura mai mult de 30 de zile de la data depunerii cererii. După expirarea termenului de procesare a reclamației, Consumatorul are dreptul de a se retrage din Acordul de Cumpărare sau are dreptul de a schimba Bunurile cu Bunuri noi.
 15. Vânzătorul este obligat să elibereze imediat **o confirmare** Consumatorului atunci când face **o reclamație**, dacă aceasta nu este posibilă, aceasta trebuie să fie livrată Consumatorului fără întârzieri inutile, dar cel târziu împreună cu un document de finalizare a reclamației. În confirmare, Vânzătorul va indica momentul în care a fost făcută reclamația, care este conținutul revendicării și ce metodă de soluționare a reclamației solicită Consumatorul. De asemenea, Vânzătorul este obligat să furnizeze Consumatorului un document scris care confirmă finalizarea revendicării în cel mult 30 de zile de la data aplicării revendicării. Vânzătorul va trimite documentul scris la finalizarea reclamației Cumpărătorului în mod electronic la adresa de e-mail specificată în reclamație sau în contul de utilizator al Cumpărătorului sau la adresa poștală a Cumpărătorului.
 16. În cazul în care Consumatorul a făcut o reclamație cu privire la Bunuri **în primele 12 luni de la cumpărare**, Vânzătorul poate trata reclamația respingând-o doar pe baza unei evaluări profesionale. O opinie scrisă a unui expert, un aviz emis de o persoană autorizată, o persoană notificată sau acreditată sau o opinie a unei persoane autorizate de producător să efectueze reparații în garanție este considerată o evaluare a unui expert. Indiferent de rezultatul expertizei, Consumatorului nu i se poate cere să plătească costurile expertizei sau alte costuri aferente expertizei. Vânzătorul va furniza Consumatorului o copie a expertizei care justifică respingerea revendicării în cel mult 14 zile de la data procesării reclamației.
 17. În cazul în care Consumatorul a formulat o reclamație cu privire la Bunuri **după 12 luni de la achiziționarea** Bunurilor, iar Vânzătorul a respins-o, persoana care a tratat reclamația este obligată să indice în documentul de reclamație cui poate trimite Consumatorul produsul și expertiza. În cazul în care produsul este trimis spre expertiză unei persoane desemnate, costurile expertizei, precum și toate celelalte costuri aferente, sunt suportate de Vânzător, indiferent de rezultatul expertizei. În cazul în care Consumatorul dovedește responsabilitatea Vânzătorului pentru defect printr-o evaluare de specialitate, acesta poate aplica din nou reclamația. Perioada de garanție nu expiră în

timpul efectuării expertizei. Vânzătorul este obligat să ramburseze Consumatorului în termen de 14 zile de la data reaplicării reclamației toate costurile suportate pentru expertiză, precum și toate costurile aferente suportate în mod intenționat. Vânzătorul nu are dreptul să respingă o revendicare reînnoită.

18. În cazul în care **Bunurile livrate nu au proprietățile pentru care Consumatorul și-a exprimat** interesul și care se potrivesc cu descrierea furnizată de Vânzător, costurile de returnare și livrare a Bunurilor, care corespund Contractului de Cumpărare, precum și toate costurile suportate de către Consumator în legătură cu aceasta, vor fi suportate de Vânzător.
19. În cazul în care **reclamația** este **acceptată** de către Vânzător, Vânzătorul va returna taxele poștale către Consumator.
20. Prevederile relevante ale Codului civil vor fi folosite pentru a reglementa răspunderea pentru defectele Bunurilor, inclusiv garanția calității, în relațiile contractuale dintre Vânzător și Cumpărător care **nu este Consumator**.
21. O reclamație este considerată soluționată dacă procedura de reclamație se încheie cu predarea Bunurilor revendicate, schimbul sau returnarea acestuia a Prețului de achiziție al Bunurilor, o invitație scrisă de preluare a prestației sau respingerea sa justificată.
22. Nedeteriorarea Bunurilor sau integritatea ambalajului (conform instrucțiunilor la primirea Bunurilor) trebuie verificată la primirea Bunurilor, întrucât Bunurile pot fi deteriorate în timpul transportului, recomandăm Cumpărătorului să despacheteze Bunurile și să le inspecteze în prezența transportatorului. Prin semnătura dumneavoastră, declarați curierului că coletul și, de asemenea, Bunurile ambalate în pachet sunt în ordine și nedeteriorate.
23. Aceste Condiții de Reclamație fac parte integrantă din Termenii și Condițiile Generale, iar Vânzătorul își rezervă dreptul de a le modifica în orice moment, fără notificare prealabilă a Cumpărătorului.

Retragere din contractul de vânzare-cumpărare

(formular model)
(se completează de cumpărător)

CUMPĂRĂTOR

Nume și prenume:

Strada și nr:

Localitatea:

Cod poștal:

Nr. de telefon:

E-mail:

VÂNZĂTOR

Denumire: UNIZDRAV S.R.L.
Reprezentant: Uzik Peter
Sediul social: Str. Gheorghe Doja, nr.49/A, et.1, Centrul de Afaceri Romcom, Oradea, jud. Bihor, 410169
CUI: 47791807
Nr. Reg. Com. J5/ 684/ 2023
Telefon: 031 631 1469
E-mail: info@unizdrav.ro

- 1. Prin prezenta vă aduc la cunoștință retragerea unilaterală din*:**
 - Contractul de vânzare cumpărare
 - Contractul de prestări servicii
- 2. Obiectul contractului a fost achiziționat*:**
 - Prin intermediul magazinului online.....
- 3. Mi-a fost expediată comanda confirmată cu nr.....din data de.....**
- 4. Produsele mi-au fost livrate în data de (data ridicării coletului):..... nr. factură:.....**
- 5. Solicit restituirea sumelor achitate pentru*:**
 - Valoarea totală a facturii (toate produsele facturate reprezintă obiectul retragerii din contract)
 - Valoarea parțială a facturii (doar anumite produse reprezintă obiectul retragerii din contract)
 - Completați denumirea produselor returnate, cantitatea (doar în cazul în care returnați doar o parte din obiectele contractului):.....

6. Valoarea solicitată a
returului:.....
Rog restituirea sumei achitate în contul
IBAN:.....

7. Anexez prezentei retrageri din contract, următoarele*:

- Retragerea din contract
- Produsele, dacă reprezintă obiectul retragerii din contract
- Factura
- Accesoriiile (dacă produsele reprezintă obiectul retragerii din contract)

8. Dacă produsele nu sunt în colet, am luat la cunoștință faptul că vânzătorul nu are obligația de a restitui în 14 zile de la primirea retragerii din contract, suma achitată pentru produsele vândute, până la momentul în care produsele intră în posesia vânzătorului.

9. Am obligația de a transmite produsele care reprezintă obiectul retragerii din contract, în termen de 14 zile de la retragerea din contract.

Localitatea.....

Data.....

.....
Semnătura vânzătorului
/ Angajatului vânzătorului

.....
Semnătura cumpărătorului

*: tăiați peste varianta care nu corespunde

.....

INFORMAȚII PENTRU VÂNZĂTOR
(se completează de vânzător)

Retragerea înaintată la data de:

Retragerea primită la data de:

Produsele livrate la data de:

Data restituirii banilor:

Nr. intern de înregistrare:

Localitatea.....

Data.....

.....
Semnătura vânzătorului
/ Angajatului vânzătorului

FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Cumpărătorul își poate exercita drepturile de răspundere a Vanzătorului în modul menționat în Procedura de reclamații, aceasta fiind parte integrantă din Termenii și Condițiile Generale

CUMPĂRĂTOR

Nume și prenume:

Strada și nr:

Localitatea:

Cod poștal:

Nr. de telefon:

E-mail:

VÂNZĂTOR

Denumire: UNIZDRAV S.R.L.

Reprezentant: Uzik Peter

Sediu social: Str. Gheorghe Doja, nr.49/A, et.1, Centrul de Afaceri Romcom, Oradea, jud. Bihor, 410169

CUI: 47791807

Nr. Reg. Com. J5/ 684/ 2023

Telefon: 031 631 1469

E-mail: info@unizdrav.ro

Specificația Produselor conform Comenzii – Contractului de vânzare- cumpărare:

.....
.
.....
.
.....
.

Motivul reclamației:

- Am primit altceva decât produsele comandate
- Specificația Produselor pe care le-ați primit în locul Produselor comandate:

.....
.....

- Reclamație pentru Produse deteriorate
- Produsele livrate prezintă următoarele defecte:

.....
.....
.....

- Reclamație pentru Produse la care au apărut defecte în timpul utilizării:
- Defecțiune apărută în timpul utilizării Produselor:

.....

Data întocmirii comenzii:
Data constatării defectului:
Data solicitării reclamației:

Localitatea.....

Data.....

.....
Semnătura Cumpărătorului
/angajatului cumpărătorului

*Formularul de reclamație semnat de Cumpărător/ angajatul Cumpărătorului și Vanzător/ respectiv angajatul Vanzătorului, servește drept Confirmare de exercitare a dreptului la reclamație pentru Cumpărător, conform prevederilor art 21 din Politica de reclamație pentru E-shop

DECLARAȚIA VÂNZĂTORULUI

În baza informațiilor mai sus menționate, am recepționat reclamația Dumneavoastră. Reclamația înaintată de Dumneavoastră a fost:

- Admisă
 Respinsă

pe baza expertizei de specialitate din data de.....

Ținând cont de cele expuse mai sus, propunem:

.....
.
.....
.
.....
.

Reclamația a fost livrată la data de:

Reclamația a fost soluționată (sau respinsă) la data de:

Reclamație procesată de: **Nume și Prenume:**

Contact/ e-mail:

Localitatea.....

Data.....

.....
Semnătura vânzătorului
/ Angajatului vânzătorului

* Se completează de vânzător doar în cazul în care s-a efectuat expertiză de specialitate.