

## Cuprins

### TERMENI ȘI CONDIȚII - DIEGO.ro

## Cuprins

0. DATELE FURNIZORULUI (VÂNZĂTORULUI): .....	2
1. PREVEDERI DE BAZĂ .....	3
2. ÎNREGISTRARE/CUMPĂRARE .....	3
3. GAMA DE PRODUSE, SERVICII DISPONIBILE ȘI PREȚURI .....	3
4. PROCEDURA DE COMANDĂ .....	4
5. PRELUCRAREA ȘI EXECUTAREA COMENZILOR .....	6
6. DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACT .....	7
7. GARANȚIE, VALABILITATE .....	10
8. PROCEDURA DE VALIDARE A GARANȚIEI (PENTRU UTILIZATORII CONSUMATORI) .....	14
9. DISPOZIȚII DIVERSE .....	15
10. PROCEDURA DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR (pentru utilizatori considerați consumatori) .	15
11. DREPTURILE DE AUTOR .....	17
12. PROTECȚIA DATELOR .....	17

# TERMENI ȘI CONDIȚII DIEGO.ro

[www.diego.ro](http://www.diego.ro)

## DEFINIȚII ȘI TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Sfera de aplicare a acestor Termeni și Condiții Generale acoperă raporturile juridice de pe site-ul Furnizorului (Vânzător/Profesionist) (<https://www.diego.ro>) și subdomeniile acestuia. Termenii și Condiții Generale sunt disponibile continuu (pot fi descărcate și tipărite în orice moment) de pe următorul site: <https://diego.ro/conditii-generale-de-afaceri>

Prin folosirea, vizitarea și cumpărarea produselor de pe magazinul online [www.diego.ro](http://www.diego.ro), utilizatorul/clientul acceptă în totalitate de fiecare dată se accesează website-ul, a termenilor și condițiilor sub care sunt comercializate acestea. Încurajăm citirea cu atenție a secțiunii de Termeni și Condiții pentru informarea cu privire la condițiile în care pot fi comercializate produsele și serviciile pe acest website.

Prin plasarea comenzii, se confirmă faptul că clientul (utilizatorul) de acord cu termenii și condițiile declarate. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica în orice moment termenii și condițiile acestui website, fără a fi necesară o notificare prealabilă a clientului. Clientul are acces permanent la termenii și condițiile utilizării serviciilor și este responsabil să le consulte de fiecare dată când accesează acest website.

Achiziția de produse de pe acest website intra sub incidența contractelor de vânzare la distanță definite ca orice contract încheiat între profesionist și consumator fără prezența fizică simultană a vânzătorului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul (confirmarea acceptării comenzii de către vânzător), în temeiul căruia vânzătorul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor produse către consumator. În cazul oricăror întrebări legate de funcționarea magazinului online, procesul de comandă și livrare, vă stăm la dispoziție prin datele de contact furnizate.

Vânzătorul întreprinde toate diligențele profesionale pentru a asigura acuratețea informațiilor de pe acest magazin online (inclusiv prețuri). Toate informațiile prezente în acest site sunt oferite cu bună credință. Imaginile publicate sunt conforme cu realitatea, însă uneori nuanțele culorilor produselor pot să difere ușor, datorită procesului de execuție a fotografiilor sau a setărilor diferitelor monitoare sau pot apărea mici diferențe de design/grafică ale produselor.

De asemenea există posibilitatea, puțin probabilă, de a apărea erori de natură tehnică sau de conținut, legate de specificații tehnice sau chiar de prețuri, stocuri sau disponibilitatea produselor, care pot apărea de exemplu la comenzile efectuate între orele de lucru sau datorita lipsei conexiunii internet cauzata de furnizorii de servicii de comunicații electronice, etc situațiile descrise anterior nefiind exhaustive, etc.

Dacă, în ciuda tuturor demersurilor realizate de vânzător, pe interfața websiteului s-a afișat un preț net inferior prețului real practicat la un produs sau o categorie de produse, dintr-o posibilă eroare de sistem, fără intenția de a induce în eroare potențialii consumatori, se va comunica în cazul în care se efectuează o comandă, prețul real și corect, în cunoștința căruia clienții au dreptul de a nu accepta oferta modificată. Datorită interdicției legale de a se comercializa produse sub prețul de achiziție (preț afișat net inferior prețului real), decât în anumite condițiile specifice ale legii, vânzătorul va parcurge un proces prealabil de analizare și confirmare a comenzii.

Toate termenele se interpretează drept termene exprimate în zile calendaristice. Dacă un termen exprimat în zile se calculează din momentul în care intervine un eveniment sau se realizează un act, ziua în cursul căreia a avut loc acest eveniment sau se realizează acest act nu se ia în seamă la calculul termenului. În cazul în care ultima zi a termenului este o zi nelucrătoare, societatea noastră prelungește termenul în mod corespunzător.

#### **DEFINIȚII:**

**Utilizator/client:** Orice persoană fizică sau orice altă entitate juridică sau organizație care utilizează serviciile Furnizorului (vânzător) și care va încheia un contract cu Furnizorul (vânzător).

**Consumator:** orice Utilizator, persoană fizică, care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

**Întreprindere:** persoană care exercită o profesie, o activitate independentă sau o afacere.

**Furnizorul (Vânzător):** persoană fizică sau juridică sau organizație fără personalitate juridică care furnizează un serviciu legat de societatea informațională și furnizează un serviciu Utilizatorului, și care încheie un contract cu Utilizatorul.

**Comandă** - document electronic prin care se realizează comunicarea între client/utilizator și vânzător, prin care vânzătorul este de acord să livreze produsele, iar clientul este de acord să primească aceste produse și să efectueze plata conform detaliilor stabilite anterior livrării.

**Produs** - reprezintă orice bun menționat în comandă, care urmează să fie furnizat de către vânzător către client.

**Contract de vânzare la distanță** - orice contract încheiat între furnizor și utilizator fără prezența fizică simultană a părților, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul, în temeiul căruia furnizorul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator (utilizator)

**Momentul încheierii contractului la distanță** - momentul confirmării, pe un suport durabil (ex: email), de către vânzător a acceptării comenzii, în speță, confirmarea disponibilității stocului și angajamentul de a transfera proprietatea asupra produselor către cumpărător și implicit emiterea facturii fiscale.

**Cont** - secțiunea din magazinul online formată dintr-o adresă de e-mail și o parolă care permite Cumpărătorului transmiterea Comenzii și care conține informații despre Client/Cumpărător și istoricul Cumpărătorului în Site (Comenzi, facturi fiscale, garanții Bunuri, etc.). Utilizatorul este responsabil și se va asigura că toate informațiile introduse la crearea Contului sunt corecte, complete și actualizate.

**Comunicari Comerciale** - orice tip de mesaj trimis (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonice/mobile) conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat, informații cu privire la oferte sau promoții, informații referitoare la Bunuri și Servicii adăugate în secțiunea “Cont/Cosul meu” sau secțiunea “Cont/Favorite” precum și alte comunicări comerciale cum ar fi cercetări de piață și sondaje de opinie.

**Tranzacție** - încasarea sau rambursarea unei sume rezultată din vânzarea unui Bun și/sau Serviciu de către vânzător, Cumpărătorului, prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri agreat de către Vânzător, indiferent de modalitatea de livrare.

**Recenzie** - Opinie personală sub formă de text și rating definit printr-un număr de stele de la 0 la 5 acordată de către un cumpărător care a achiziționat și utilizat un produs prezentat în website și reprezintă o evaluare redactată pe baza experienței personale și capacității acestuia de a realiza comentarii calitative

## 1. DATELE FURNIZORULUI (VÂNZĂTORULUI):

Numele Furnizorului (Vânzătorului): **DIEGO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

Sediul social al Furnizorului (totodată locul tratării reclamațiilor): **2372 Dabas, Beton út 26.**

Datele de contact ale Furnizorului, adresa de e-mail utilizată în mod regulat pentru interacțiunea cu

Utilizatorii: [contact@diego.ro](mailto:contact@diego.ro), [webshop@diego.ro](mailto:webshop@diego.ro)

Înregistrată la Registrul Comerțului sub nr.: **13-09-083541**;

Având codul fiscal: **10744804-2-44**;

Având codul fiscal UE: **HU10744804**

Număr de telefon: **0770 462 375**

Contract redactat: în limba română.

Numele, adresa, adresa de e-mail a furnizorului de servicii de hosting:

Invitech ICT Services Kft. 2040 Budaörs, Edison u. 4. Tel.: +36-1 888 3888 E-mail:

[kapsolat@invitech.hu](mailto:kapsolat@invitech.hu)

## 2. PREVEDERI DE BAZĂ:

În cazurile care nu sunt reglementate în prezentul document, se aplică Codul Civil. Termenii și condițiile din cadrul acestui website sunt în conformitate cu prevederile OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, OUG 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri (garanții), Legea 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte și OG 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață și Hotărârii Guvernului nr. 947/2000 privind modalitatea de indicare a prețurilor produselor oferite consumatorilor spre vânzare (actualizate). Aceste acte normative se aplică persoanelor fizice. Persoanelor juridice li se aplică prevederile Legii 287/2009 privind Codul Civil.

2.1 Prezentul document “Termenii și condiții generale” este valabil din 01 ianuarie 2022 și va rămâne în vigoare până la revocare. Furnizorul va publica modificările ale acestui document pe site. Modificările nu afectează contractele încheiate anterior, adică modificările nu au

efect retroactiv.

2.2 Furnizorul își rezervă toate drepturile asupra site-ului, a oricărei părți a acestuia și asupra conținutului care apare pe acesta, precum și asupra distribuției paginii. Este interzisă descărcarea, stocarea electronică, procesarea și vânzarea conținutului sau a oricărei părți a conținutului care apare pe site fără acordul scris al Furnizorului.

2.3 Furnizorul nu va fi răspunzător în legătură cu vânzarea și cumpărarea de produse, publicate pe alte site-uri care nu au legătură cu Furnizorul și care nu sunt operate de Furnizor.

2.4 Toate informațiile prezente în acest website sunt oferite cu bună credință. Imaginile publicate pe site sunt conforme cu realitatea, însă uneori nuanțele culorilor produselor pot să difere ușor, datorită procesului de execuție a fotografiilor sau a setarilor monitorului utilizatorului/cumpărătorului sau pot apărea mici diferențe de design/grafică ale produselor. De asemenea pot apărea erori de natura tehnică sau de conținut, legate de specificații tehnice sau chiar de prețuri, stocuri sau disponibilitatea produselor, care pot apărea de exemplu la comenzile efectuate între orele de lucru ale vânzătorului, lista nefiind exhaustivă, etc.

### 3. ÎNREGISTRARE/CUMPĂRARE

3.1 Utilizatorul este obligat să furnizeze propriile sale date reale în timpul înregistrării/cumpărării. În cazul furnizării informațiilor neadevărate sau date de identificare care pot fi legate de o altă persoană, contractul electronic rezultat va fi nul. Furnizorul este exclus de orice răspundere, în cazul în care Utilizatorul folosește serviciile sale în numele altei persoane, cu datele altei persoane.

3.2 Furnizorul nu va fi răspunzător pentru eventualele întârzieri de livrare, erori sau alte probleme ce decurg din introducerea de date incorecte și/sau eronate de către Utilizator. Cu toate acestea, Furnizorul va informa Utilizatorii că după consultarea cu Utilizatorul și identificarea clară a erorii, acesta poate corecta datele introduse greșit în comandă, astfel încât facturarea și livrarea să se efectueze fără probleme.

3.3 Furnizorul nu va fi răspunzător pentru nicio daună rezultată din uitarea parolei de către Utilizator sau punerea acesteia la dispoziția persoanelor neautorizate, din orice motiv care nu este imputabil Furnizorului (dacă există înregistrare pe site).

3.4 Pe acest website nu se permite utilizatorilor/consumatorilor menționarea de recenzii și nici nu se oferă acces la recenziile consumatorilor (utilizatorilor)

### 4. GAMA DE PRODUSE, SERVICII DISPONIBILE ȘI PREȚURI

4.1 Produsele afișate pot fi comandate online din magazinul online (în unele cazuri și telefonic). Prețurile afișate pentru produse sunt exprimate în LEI și includ TVA-ul de 19% impus de lege, (iar dacă Furnizorul facturează fără TVA, prețurile sunt identice cu sumele de plată), însă nu includ taxele aferente livrării și eventualele comisioane aferente plății. Nu se va percepe separat nicio taxă de ambalare, cu excepția cazului în care Utilizatorul solicită ambalaje decorative sau alte ambalaje speciale.

4.2 Din magazinul online, Furnizorul indică în detaliu numele și descrierea produsului și afișează o fotografie a produselor (dacă este posibil).

4.3 În cazul în care se introduce un preț promoțional (reduceri de prețuri), Furnizorul va informa desăvârșit Utilizatorii despre oferta specială și durata exactă a acesteia sau referire la disponibilitatea stocului.

4.4 Vânzătorul face tot posibilul pentru a asigura acuratețea informațiilor de pe acest website (inclusiv prețuri) motiv pentru care, pentru asigurarea certitudinii informațiilor, comenzile efectuate de către Utilizator pot parcurge un proces prealabil de confirmare a stocului și prețului înainte ca Vânzătorul să-și ia angajamentul de a transfera proprietatea produselor către acesta. Dacă, în ciuda tuturor diligenței Furnizorului, pe interfața magazinului online s-a afișat un preț incorect, la un produs sau o categorie de produse dintr-o posibilă eroare de sistem, apărând preț ”0 Lei” sau ”1 leu”, sau alte prețuri net inferioare prețului real practicat, în acest caz Furnizorul nu este obligat să confirme comanda la un preț incorect, datorită inclusiv a interdicției Furnizorului de a comercializa produse sub prețul de achiziție (cu anumite excepții), dar are opțiunea de a respinge și a oferi confirmare la prețul corect, în cunostința căruia Utilizatorul are dreptul de a nu accepta oferta modificată. În cazul în care utilizatorul a achitat produsul/produsele la efectuarea comenzii, furnizorul îi va returna imediat și fără nici o întârziere justificată contravaloarea produsului/produselor.

4.5 În conformitate cu prevederile legilor în vigoare din Codul civil (aplicabil relației contractuale între persoane juridice), contractul la distanță se încheie prin exprimarea reciprocă și unanimă a voinței părților. Dacă părțile nu sunt în măsură să se pună de acord asupra termenilor contractului, adică nu există o declarație care să exprime voința părților reciproc și în unanimitate, atunci nu putem vorbi de un contract valabil încheiat, din care să decurgă drepturi și obligații.

4.6 Furnizorul își rezervă dreptul de a aplica alte prețuri și reduceri la vânzarea produselor aflate în stocul magazinelor fizice. Așadar pot exista diferențe de prețuri și/sau reduceri care apar în magazinul online și în magazinele fizice.

## 5. PROCEDURA DE COMANDĂ

5.1 După înregistrare, utilizatorul intră în contul creat pe webshop/magazin online sau poate începe cumpărăturile fără înregistrare.

5.2 Utilizatorul stabilește proprietățile și selectează numărul de produse care urmează să fie achiziționate.

5.3 Utilizatorul adaugă produsele selectate în coș. Utilizatorul poate vizualiza conținutul coșului în orice moment făcând clic pe pictograma „coș de cumpărături”.

5.4 Dacă utilizatorul a finalizat cumpărăturile și nu mai dorește adăugarea altor produse, acesta verifică numărul de produse pe care a dorit să le cumpere. Utilizatorul poate șterge conținutul coșului făcând clic pe pictograma „Șterge conținutul coșului”. Pentru actualizarea

numărului de produse introduse în coș, utilizatorul face clic pe pictograma „Actualizare coș”.

5.5 Utilizatorul introduce adresa de livrare și apoi selectează una dintre următoarele metode de livrare/plată:

**5.5.1 Metode de plată:**

- a. Prin transfer bancar: Utilizatorul este obligat să vireze contravaloarea produselor comandate în contul bancar din e-mailul de confirmare în termen de 3 zile. După intrarea sumei în contul bancar al furnizorului de servicii, Utilizatorul are dreptul de a primi produsul în modul specificat de el. Îndeplinirea comenzii se va efectua după primirea transferului, pe care îl solicităm să fie efectuat în contul bancar: **RO70BRDE320SV22717433200**, banca **BRD**.
- b. Plată online cu card bancar: Utilizatorul are opțiunea de a plăti contravaloarea totală a comenzii online cu un card bancar prin sistemul de plată securizat al furnizorului de servicii financiare utilizat de către Furnizor.

**5.5.2 Cheltuieli de transport:**

Detaliile de livrare și costurile exacte de transport în funcție de dimensiunea și greutatea comenzii le găsiți la secțiunea dedicată de livrare/transport

5.6 În cazul în care există o disfuncțiune a webshopului sau o eroare la produsele sau prețurile afișate, ne rezervăm dreptul de a face corecții. În acest caz, vom informa clientul cu privire la noile date imediat după recunoașterea sau modificarea erorii. Utilizatorul poate confirma ulterior comanda sau se poate retrage din contract. Orice sumă achitată de utilizator va fi returnată imediat fără inconveniente pentru acest.

5.7 Suma totală de plată, calculată pe baza rezumatului comenzii și a mesajului de confirmare, include toate costurile comenzii. Factura (și, dacă este cazul, certificatul de garanție) este inclusă în colet. Utilizatorul este obligat să inspecteze fără întârziere coletul, de preferat în fața curierului, la livrare, iar în cazul constatării unei deteriorări la produse sau ambalaje, este obligat să solicite întocmirea unui proces verbal de constatare defect. În caz de orice deteriorare sau defect Utilizatorul nu este obligat să accepte coletul

5.8 După introducerea datelor Utilizatorul poate finaliza comanda printr-un clic pe butonul ”trimite comanda”, înainte însă are posibilitatea de a verifica datele introduse, respectiv poate lăsa o observație legată de comanda sa, sau ne poate trimite prin e-mail alte solicitări sau doleanțe.

5.9 Prin plasarea comenzii, Utilizatorul ia la cunoștință că se va genera obligație de plată.

5.10 Corectarea erorilor de introducere date: Utilizatorul poate reveni oricând la faza anterioară, unde poate corecta datele introduse. Concret: În timpul comandării este posibilă vizualizarea sau modificarea conținutului coșului, în cazul în care coșul nu conține cantitatea dorită, utilizatorul poate introduce numărul de bucăți necesare în câmpul de introducere a datelor din coloana de cantitate. Dacă Utilizatorul dorește să ștergă produsele din coș, va face clic pe butonul „Ștergere”. În timpul comenzii, Utilizatorul are posibilitatea de a corecta/șterge în mod continuu datele introduse.

5.11 Utilizatorul va primi o confirmare prin e-mail după plasarea comenzii. În cazul în care

Utilizatorul nu primește această confirmare în termenul prevăzut, în funcție de natura serviciului, dar nu mai târziu de 48 de ore de la plasarea comenzii de către Utilizator, Utilizatorul este eliberat de obligația de acceptare ofertă sau de obligația contractuală. Comanda va fi considerată înregistrată de către Furnizor, respectiv confirmarea acesteia livrată către Utilizator atunci când acestea devin disponibile pentru ambele părți. Furnizorul este exclus de orice responsabilitate de confirmare în cazul în care confirmarea nu este primită la timp deoarece Utilizatorul a furnizat o adresă de e-mail incorectă în timpul plasării comenzii sau nu poate primi mesaj din cauza saturației spațiului de stocare aparținând contului său.

5.12 Utilizatorul ia la cunoștință faptul că, mesajul de confirmare amintită în secțiunea anterioară este doar o confirmare automată și nu constituie un contract. Contractul se încheie în momentul în care Furnizorul anunță Utilizatorul într-un alt e-mail cu privire la detaliile și îndeplinirea preconizată a comenzii, ulterior confirmării automate menționată la punctul anterior.

## 6. PRELUCRAREA ȘI EXECUTAREA COMENZILOR

6.1 Comenzile sunt procesate în ordinea înregistrării acestora, în zile lucrătoare și în timpul programului de lucru. De asemenea, este posibilă plasarea unei comenzi și în afara orelor de procesare comenzi. Comenzile plasate în afara programului de lucru, vor fi procesate în următoarea zi lucrătoare. În toate cazurile, serviciul pentru clienți al furnizorului vă va confirma electronic când va putea onora comanda.

6.2 Termen general de livrare este de 3-5 zile de la încheierea contractului pentru colete de mici dimensiuni sau de 7-10 zile lucrătoare pentru colete de mari dimensiuni. În cazul unor situații excepționale precum: stare de urgență/alertă, etc, condiții meteo nefavorabile, blocaje rutiere și accidente sau alte situații speciale ( de tip black Friday, Sărbători legale) care privesc strict programul de funcționare al curierului/transportatorului, se pot produce decalaje ale intervalului de livrare. Pentru detalii consultați secțiunea LIVRARE

6.3 În baza contractului de vânzare, Furnizorul este obligat să transfere dreptul de proprietate asupra bunurilor, iar Utilizatorul să plătească prețul de cumpărare și să preia bunurile comandate.

6.4 Livrarea produselor către utilizator este în responsabilitatea Vânzătorului /Furnizorului. În cazul în care vânzătorul livrează produsele către cumpărător (inclusiv prin intermediul unui societăți de curierat), riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat cumpărătorului abia în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de cumpărător, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a produselor

6.5 În cazul unei întârzieri a Furnizorului, Utilizatorul are dreptul de a stabili un termen suplimentar dar nu mai mult de 30 zile. În cazul în care vânzătorul nu execută comanda în termenul suplimentar, cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract.



6.6 Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a stabili un termen suplimentar dacă Furnizorul a refuzat în mod justificat legal executarea contractului;

6.7 În cazul în care Furnizorul nu își îndeplinește obligațiile asumate prin contract deoarece produsul specificat în contract nu este disponibil, acesta va informa imediat Utilizatorul și va rambursa imediat suma plătită de către Utilizator, iar Furnizorul se va asigura ca Utilizatorul să își exercite celelalte drepturi prevăzute de lege în caz de executare defectuoasă.

## 7. DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACT

7.1 Conform Directivei 2011/83/UE a Parlamentului European și a Ordonanței de Urgență 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, consumatorul se poate retrage din contract fără a indica vreun motiv.

7.2 Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere printr-o declarație clară în acest sens sau prin intermediul formularului de retragere

7.3 Perioada pentru exercitarea dreptului de retragere expiră 14 zile de la data la care Consumatorul sau un terț, altul decât transportatorul desemnat de Consumator, intră în posesia produsului

7.4 Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere inclusiv între data încheierii contractului și data primirii produsului.

7.5 Costul de returnare a produsului trebuie suportat de către consumator, Furnizorul nu se angajează să suporte acest cost.

7.6 În cazul exercitării dreptului de retragere, Consumatorului nu i se vor percepe alte costuri decât costul returnării produsului, cu excepția situațiilor care conduc la diminuarea valorii produselor .

7.7 Consumatorul nu are drept de retragere de la contract în cazul furnizării unor produse fabricate sau confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar la cererea expresă a acestuia, sau în cazul unui produs care a fost expres adaptat/confecționat cerințelor consumatorului (de exemplu: categoriile de produse ce sunt comercializate la metru liniar sau cele decupate/tăiate/dimensionate după cerințele specifice ale consumatorului)

7.8 De asemenea, consumatorul nu își poate exercita dreptul de retragere în cazul în care consumatorul a solicitat prestarea unor servicii de croitorie a unor produse din categoria SERVICII (ex: festonare covoare, cusut perdele și draperii, tivire perdele și draperii gata confecționate, închiriere aparat de curățenie, etc)

7.9 Furnizorul va rambursa consumatorului suma plătită (dacă produsul returnat nu intră în situațiile care determină diminuarea valorii returnate), inclusiv taxa de livrare, imediat după returnarea produsului și/sau primirea deciziei de retragere în conformitate cu legislația de mai sus, dar nu mai târziu de 14 zile de la data la care a luat la cunoștință despre retragerea de la contract a consumatorului.

7.10 Furnizorul rambursează sumele folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

7.11 Consumatorul returnează produsele fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat Furnizorului decizia sa de retragere din contract. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

7.12 În cazul unei retrageri de la contract efectuate în scris, este suficient să se trimită decizia de retragere în termen de 14 zile.

7.13 Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile. Returnarea va fi considerată finalizată în termen dacă consumatorul trimite produsul/produsele înainte de expirarea termenului.

7.14 Consumatorul suportă doar costul direct al returnării produsului, cu excepția cazului în care Furnizorul a fost de acord să suporte acest cost.

7.15 Furnizorul nu este obligat să ramburseze Consumatorului costurile suplimentare rezultate din alegerea unui alt mod de transport decât cel mai ieftin mod standard de transport oferit de Furnizor.

7.16 Rambursarea poate fi amânată de către Furnizor până când bunurile au fost returnate sau Consumatorul a furnizat dovada că acestea au fost trimise: se va lua în considerare prima dintre cele două date.

7.17 În cazul în care Consumatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, acesta poate indica acest lucru în scris la una dintre datele de contact ale Furnizorului (fie cu ajutorul formularului de retragere anexat), telefonic sau chiar personal. În cazul unei sesizări scrise și trimise prin poștă se ține cont de data expedierii, iar în cazul unei sesizări telefonice se ia în considerare indicarea telefonică. Consumatorul poate returna produsul comandat Furnizorului prin poștă, personal sau cu ajutorul unui serviciu de curierat. Dreptul de retragere aparține numai Utilizatorilor care se califică drept consumatori. Dreptul de retragere nu se aplică întreprinderilor și anume persoanelor care acționează în exercitarea profesiei, a unei activități independente sau a unei afaceri

7.18 Consumatorul va fi răspunzător numai pentru deprecierea rezultată din utilizarea peste

cea necesară pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea produsului.

7.19 Răspunderea consumatorului pentru manipularea necorespunzătoare a bunurilor. Pe perioada celor 14 zile, consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. Acesta are posibilitatea de a deschide ambalajul pentru a avea acces la conținutul acestuia dacă bunuri similare sunt în mod obișnuit expuse neambalate în magazine. În acest sens deteriorarea ambalajului doar prin simpla sa deschidere nu reprezintă un motiv de diminuare a valorii produsului. Prin urmare, în timpul perioadei de retragere, consumatorul trebuie să mănuiască deschiderea ambalajului bunurilor cu grija necesară fără a-l deteriora. Returnarea produselor fără ambalajul original sau cu degradarea anormală a ambalajului precum și cu foliile de protecție aplicate pe articol îndepărtate (acolo unde este cazul) poate fi considerată o degradare a bunurilor. În timpul perioadei de retragere de 14 zile, pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul ar trebui să le mănuiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin DIEGO

7.20 Diminuarea valorii produsului. În cazul în care bunurile au fost utilizate de consumator într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a acestora, dreptul de retragere nu este exclus însă consumatorul va răspunde pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor, care este evaluată de vânzător de la caz la caz pe baza unui document justificativ de diminuare a valorii și poate varia ca procent din valoarea achitată de consumator. Diminuarea valorii bunurilor poate consta în costuri de curățare și reparare (inclusiv înlocuire piese, componente, subansambluri, înlocuire sau adaugare accesorii, etc). În cazul în care, după aceste operațiuni, astfel de bunuri nu mai pot fi vândute ca produse noi, acestea vor fi vândute ca bunuri de ocazie (second hand) la un preț semnificativ mai mic, caz în care diminuarea valorii va consta în pierderea de venit pentru comerciant ce va fi justificată în mod obiectiv.

7.21 Printre situațiile care conduc la diminuarea considerabilă a valorii produselor returnate enumerăm câteva exemple, fără a fi exhaustive: *Uzarea/degradarea produsului sau a unor componente ale acestuia ca urmare a manipulării sau utilizării defectuoase sau în condiții extreme, cum ar montarea pe podea a pardoselii, parchetului, fixării mochetei, etc; Degradarea vizibilă a unui produs sau a unor componente ale acestuia, ca urmare a nerespectării instrucțiunilor de întreținere/utilizare sau a mențiunilor din certificatul de garanție; Returnarea produselor fără ambalajul original sau cu degradarea anormală a ambalajului a produselor, etc*

7.22 (Aplicabil numai în cazul în care Furnizorul prestează și un serviciu pe lângă vânzare.) În cazul în care consumatorul reziliază contractul încheiat la distanță după începerea executării, acesta este obligat să plătească o taxă proporțională cu serviciul prestat până la momentul notificării întreprinderii.

Suma care trebuie plătită proporțional de către consumator se stabilește pe baza sumei totale a contraprestației prevăzute în contract, plus taxa pe valoarea adăugată. În cazul în care consumatorul dovedește că suma totală astfel determinată este excesivă, suma proporțională se

calculează pe baza valorii de piață a serviciilor prestate până la data încetării contractului.)

## 8. CONDIȚII PRIVIND GARANȚIA DE CONFORMITATE

**8.1.** Toate produsele comercializate pe acest website, sunt produse noi, însoțite de documente fiscale și se încadrează în cerințele privind garanțiile. În cazul nefericit al problemelor de conformitate, vânzătorul oferă servicii de aducere la conformitate pentru produsele comercializate pe durata garanției. Durata medie de utilizare a produselor (după caz) și termenul de garanție sunt în funcție de tipul produsului și producător și sunt menționate în certificatul de garanție.

**8.2** Unele produse comercializate sunt produse care pot fi considerate fragile motiv pentru care, atunci când sunt trimise pentru acordarea garanției, recomandăm ambalarea corespunzătoare astfel încât să ajungă intacte și în siguranță în posesia vânzătorului. Cumpărătorul nu este obligat să păstreze ambalajul original pe perioada acordării garanției însă recomandăm ca produsele să fie împachetate și ambalate, astfel încât să nu existe posibilitatea deplasării acestora în interiorul ambalajului. Se vor utiliza întotdeauna ambalaje de dimensiuni adaptate mărimii și greutatei produselor transportate.

**8.3** Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate a produselor (care este constatată și confirmată de către acesta) în termen de **doi ani de la data achiziționării**.

**8.4** În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul de a beneficia de **aducerea în conformitate a bunurilor**, de a beneficia de **o reducere proporțională a prețului** sau de a obține încetarea contractului.

**8.5** Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, **consumatorul 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 care ar fi disproporționate, luând în considerare valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea, gravitatea neconformității sau dacă măsura corectivă alternativă (reparare) ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator. De regulă, prima măsură de aducere la conformitate este repararea produsului.

**8.6** Reparațiile sau înlocuirile se efectuează fără costuri pentru consumator și **într-un termen de maxim 15 zile calendaristice** din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii și fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând seama de natura bunurilor și de scopul pentru care consumatorul a solicitat bunurile în cauză.

**8.7** În cazul în care neconformitatea urmează să fie remediată prin repararea sau înlocuirea bunurilor, consumatorul pune bunurile la dispoziția vânzătorului iar Vânzătorul preia bunurile înlocuite pe propria cheltuială.

**8.8** Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate bunurile dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, caz în care Consumatorul are dreptul fie să obțină o reducere proporțională a prețului fie să obțină încetarea contractului de vânzare în conformitate (în funcție de caz). Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate.

**8.9** Consumatorul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității îi revine vânzătorului.

**8.10** În cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată și confirmată în primele 30 de zile calendaristice de la achiziția produsului, consumatorul are dreptul la înlocuirea directă a produsului.

**8.11** Vânzătorul poate oferi pentru anumite produse Consumatorului o **garanție comercială** de durabilitate pentru anumite bunuri pentru o perioadă de timp mai mare decât perioada de garanție de conformitate pentru repararea, înlocuirea bunurilor, sau oferirea unei reduceri proporționale, informații care sunt detaliate în certificatul de garanție oferit Consumatorului.

**8.12** Garanția comercială dă naștere unei obligații juridice pentru Vânzător în condițiile stabilite în certificatul de garanție comercială și în anunțurile publicitare asociate, disponibile în momentul sau anterior încheierii contractului.

**8.13.** Reparațiile sau înlocuirile în perioada garanției comerciale se efectuează într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate

## **9. CONDIȚII PRIVIND GARANȚIA DE BUNĂ FUNCȚIONARE (PJ)**

**9.1** Vânzătorul acordă cumpărătorului (persoană juridică) garanția de bună funcționare a bunului vândut pentru perioadă de jumătate față de perioada de garanție acordată consumatorilor perioadă care este definite în certificatul de garanție.

**9.2** În cazul executării defectuoase de către Furnizor, Utilizatorul (persoana juridică) poate solicita garanția de bună funcționare împotriva Furnizorului în conformitate cu regulile Codului Civil (art 1716-1719)

**9.3** Urmare a garanției de bună funcționare a bunului vândut, vânzătorul își asumă obligația ca în cazul oricărei defecțiuni ivite înăuntrul termenului de garanție, să repare bunul pe cheltuiala sa.

**9.4** Dacă reparația este imposibilă sau dacă durata acesteia depășește timpul stabilit prin contract sau prin legea specială, vânzătorul este obligat să înlocuiască bunul vândut. În lipsa unui termen prevăzut în contract sau în legea specială, durata maximă a reparației este de 15 zile de la data când Utilizatorul a solicitat repararea bunului.

9.5 Dacă vânzătorul nu înlocuiește bunul într-un termen rezonabil, potrivit cu împrejurările, el este obligat, la cererea utilizatorului, să îi restituie prețul primit în schimbul înapoierii bunului.

9.6 Garanția nu va fi datorată dacă vânzătorul dovedește că defecțiunea s-a produs din pricina modului nepotrivit în care cUtilizatorul a folosit sau a păstrat bunul. Comportamentul cumpărătorului se apreciază și luându-se în considerare instrucțiunile scrise care i-au fost comunicate de către vânzător

## 10. DISPOZIȚII DIVERSE

10.1 Furnizorul are dreptul de recurge la un colaborator pentru a-și îndeplini obligațiile. Furnizorul poartă întreaga responsabilitate pentru comportamentul ilegal al colaboratorului, ca și cum ar fi comis el însuși comportamentul ilegal.

10.1 Dacă oricare parte a acestor Termeni devine invalidă, ilegală sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta valabilitatea, legalitatea și caracterul executoriu al părților rămase.

10.2 În cazul în care Furnizorul nu își exercită dreptul conform Regulamentului, neexercitarea dreptului nu va fi considerată o renunțare la drept. Renunțarea la orice drept va intra în vigoare numai cu o notificare scrisă expresă în acest sens. Faptul că Furnizorul nu respectă cu strictețe niciuna dintre condițiile sau prevederile esențiale ale Regulamentelor nu înseamnă că renunță la respectarea strictă a condiției sau stipulației date la o dată ulterioară.

10.3 Furnizorul și Utilizatorul vor încerca să își rezolve litigiile pe cale amiabilă.

10.4 Părțile declară că magazinul online al Furnizorului funcționează și este gestionat în Ungaria. Întrucât site-ul poate fi vizitat din alte țări, utilizatorii recunosc în mod expres că legea aplicabilă în raport cu utilizatorul. este legea din statul în care are domiciliul Utilizatorul. Dacă utilizatorul este un consumator instanța de la domiciliul pârâtului (consumatorului) are competență exclusivă asupra consumatorului în litigiile care decurg din prezentul contract.

10.5 Furnizorul nu aplică diferite condiții generale de acces pentru accesul la produsele din magazinul online din motive legate de cetățenia, rezidența sau locul de reședință al Utilizatorului.

10.6 Furnizorul- în privința metodelor de plată pe care le-a acceptat- nu va aplica tranzacției de plată condiții diferite din motive legate de cetățenia, rezidența sau locul de reședință utilizatorului, locul gestiunii contului de plată, rezidența prestatorului de servicii de plată sau locul emiterii instrumentului alternativ de plată în numerar în Uniunea Europeană.

10.7 Furnizorul de servicii trebuie să respecte măsurile împotriva restricțiilor nejustificate de conținut teritorial și a altor forme de discriminare bazate pe naționalitatea, locul de reședință sau rezidența cumpărătorului în cadrul pieței interne, respectiv prevederile Regulamentului (CE) nr. 2006/2004. și (UE) 2017/2394 și 2009/22 REGULAMENTUL (UE) 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI de modificare a Directivei.

## 11 PROCEDURA DE GESTIONARE A RECLAMAȚIILOR (pentru utilizatori considerați consumatori)

11.1 Scopul Furnizorului este de a onora toate comenzile la calitatea corespunzătoare, cu satisfacția deplină a clientului. În cazul în care Utilizatorul totuși dorește să depună alte plângeri cu privire la contract sau executarea acestuia, acesta poate face acest lucru la numărul de telefon, adresa de e-mail sau la adresa postală de mai sus.

11.2 Furnizorul va investiga imediat reclamația verbală și o va remedia după caz. În cazul în care clientul nu este de acord cu gestionarea reclamației sau nu este posibilă investigarea imediată a reclamației, Furnizorul va întocmi imediat proces-verbal în acest și va furniza o copie clientului.

11.3 Furnizorul va răspunde la reclamația scrisă în termen de 30 de zile în scris. Acesta indică motivele respingerii reclamației. Furnizorul va păstra procesul verbal de reclamație și o copie a răspunsului timp de 3 ani și o va prezenta autorităților de control la cerere.

11.4 De reținut faptul că, în cazul în care reclamația consumatorului este respinsă, se va putea iniția procedură oficială pentru litigii sau de mediere, după cum urmează:

11.5 Consumatorul poate depune o plângere la Autoritatea pentru Protecția Consumatorului: <https://anpc.ro/articol/588/comisariate-regionale-comisariate-judetene>  
<https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

11.6 În cazul unei reclamații din partea Consumatorului, acesta are posibilitatea de a contacta o societate de mediator, ale cărui date de contact se găsesc aici:

11.7 Societatea de mediere are competența de a soluționa litigiile între consumator și furnizor în afara instanței. Sarcina mediatorului este de a încerca să ajungă la o înțelegere între părți în vederea soluționării litigiului, în caz de ineficiență acesta va decide asupra problemei în vederea asigurării aplicării simple, rapide, eficiente și rentabile a drepturilor consumatorului. La cererea consumatorului sau a Furnizorului, mediatorul va consilia cu privire la drepturile și obligațiile consumatorului.

11.8 În cazul unui litigiu transfrontalier privind un contract de vânzare online sau un contract de servicii online, este competent organul de conciliere operat de camera desemnată prin decret al ministrului responsabil cu protecția consumatorilor.

11.9 În cazul unei plângeri din partea consumatorilor, se poate utiliza platforma UE de soluționare a litigiilor online. Utilizarea platformei necesită o înregistrare simplă în sistemul Comisiei Europene făcând clic aici. După înregistrare, consumatorul își poate depune reclamația prin intermediul site-ului online la <http://ec.europa.eu/odr>

11.10 Furnizorul este obligat să coopereze în cadrul procedurii comisiei de conciliere. În acest

context, transmite răspunsul său organului de conciliere și asigură participarea persoanei imputernicite să cadă de comun acord la audiere. În cazul în care sediul social sau sediul întreprinderii nu este înregistrat în județul în care funcționează organul de conciliere cu competență teritorială, obligația întreprinderii de a coopera se extinde pentru a oferi posibilitatea încheierii unui acord scris în conformitate cu nevoile consumator.

11.11 În cazul în care consumatorul nu se adresează unui organ de conciliere sau procedura este nereușită, consumatorul are posibilitatea de a se adresa instanței pentru soluționarea litigiului. Acțiunea se va iniția printr-o cerere care conține următoarele informații:

- instanța de judecată
- numele, domiciliul, statutul juridic al părților și al reprezentanților acestora, precum și litigiile acestora
- dreptul ce se cer a fi executate, cu precizarea faptelor și probelor pe care se întemeiază;
- datele din care se poate stabili competența instanței de judecată;

Cererea trebuie să fie însoțită de înscrisul sau de o copie a acestuia, al cărui conținut este invocat ca probă doveditoare.

## 12 DREPTURILE DE AUTOR

12.1 Întrucât site-ul <https://www.diego.ro/>, se califică drept operă cu drepturi de autor, este interzisă descărcarea (duplicarea) conținutului sau al oricărei părți al acestuia, care apare pe site-ul <https://www.diego.ro/> sau retransmiterea acesteia către public, utilizarea lui în orice alt mod, stocarea electronică, prelucrarea și vânzarea acestuia fără acordul scris al Furnizorului de servicii. În același timp, utilizatorul poate descărca Termeni și condiții și Protecția a datelor personale/Politica de confidențialitate fără nici-o condiție și restricție și le poate stoca sub orice formă.

12.2 Chiar și cu acordul scris, orice material poate fi preluat de pe site-ul <https://www.diego.ro/>, numai cu referire la site-ul menționat.

12.3 Furnizorul își rezervă toate drepturile asupra tuturor elementelor serviciilor sale, a numelor de domain, a numelor de domain secundare formate și a spațiului publicitar de pe Internet.

12.4 Adaptarea sau decriptarea conținutului sau părților site-ului <https://www.diego.ro/> este interzisă; utilizarea neloyală a ID-urilor de utilizator și a parolelor; utilizarea oricărori aplicații prin care ar fi posibilă modificarea sau indexarea site-ului <https://www.diego.ro/> sau orice parte a acestuia.

12.5 Site-ul <https://www.diego.ro/> este protejat prin dreptul de autor, utilizarea sa este posibilă numai cu acordul scris al Furnizorului de servicii, cu excepția linkului.

12.6 Utilizatorul va lua la cunoștință că, în cazul utilizării fără autorizare, Furnizorul are dreptul la penalități. Valoarea penalității este de 200 EUR brut per imagine și 70 EUR brut per cuvânt. Utilizatorul va lua la cunoștință că această penalizare nu este excesivă și navighează pe



site având în vedere acest lucru. În cazul încălcării drepturilor de autor, Furnizorul folosește un certificat notarial de fapt, a cărui valoare este transmisă și utilizatorului care încalcă drepturile.

## 13 PROTECȚIA DATELOR

Informațiile privind protecția datelor personale (Politica de confidențialitate) sunt disponibile pe pagina: [Protecția datelor](#)

Dabas, 01 ianuarie 2022



# Formular de retragere din contract

(Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract)

Către: SC. DIEGO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. adresa: Ungaria, 2372 Dabas, Beton út 26.  
contact@diego.ro, webshop@diego.ro Tel.: 0770 462 375

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse:

Comandate la data de:

Primate la data de :

Numele cumpărătorului:

Adresa cumpărătorului:

Identificare comandă (nr. comandă):

Nr. factură comandă:

Date pt. restituirea contravalorii:

Titularul contului bancar:

Denumirea băncii:

Cont bancar:

□□□□□□□□□□ - □□□□□□□□□□ - □□□□□□□□□□

Magazinul web DIEGO nu este responsabil pentru transferurile incorecte rezultate dintr-un număr de cont bancar incorect, ilizibil.

Data: □□□□ - □□ - □□

.....  
Semnătura