

Regulament de funcționare (Termeni și Condiții Generale)
Condițiile generale de vânzare ale magazinului online regitoys.ro

1. Definiții

Domeniul de aplicare al Condițiilor Generale de Vânzare (CGV)

Prezentele **Condiții Generale de Vânzare (CGV)** se aplică tuturor comenzilor, achizițiilor și contractelor electronice încheiate prin intermediul site-ului **regitoys.ro**, aflat în proprietatea și operarea societății **REGIO Játékkereskedelmi Kft.** Aceste condiții reglementează relația contractuală dintre **REGIO Játékkereskedelmi Kft.** (în calitate de comerciant) și **consumator** (client, cumpărător) pentru toate tranzacțiile comerciale efectuate electronic prin intermediul site-ului menționat. Domeniul de aplicare al acestor termeni se extinde asupra tuturor tranzacțiilor comerciale electronice realizate între **REGIO Játékkereskedelmi Kft.** și consumatori aflați pe **teritoriul Uniunii Europene**.

Surse legislative:

- OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri – referitoare la cerințele de conformitate și garanțiile aferente bunurilor vândute consumatorilor, precum și la remediile disponibile acestora;
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii – care stabilește regulile detaliate aplicabile contractelor dintre consumatori și profesioniști, inclusiv dreptul de retragere;
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului – referitoare la protecția consumatorilor;
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic – referitoare la serviciile societății informaționale și la comerțul electronic;

OG nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale – care reglementează regulile detaliate pentru furnizarea de conținut și servicii digitale către consumatori.

Declarații:

Limba contractului este româna. Pentru acest contract nu există un cod de conduită aplicabil. Contractul încheiat în baza prezentului document nu constituie un contract scris și nu este arhivat.

Societatea adoptă măsuri tehnice de protecție general acceptate și accesibile publicului pentru asigurarea securității datelor.

Echipamentele hardware și software utilizate de societate sunt compatibile și sigure, permițând o cooperare adecvată în procesarea conținuturilor digitale generate în cadrul tranzacțiilor de comerț electronic.

2. Datele societății (Furnizorului / Operatorului economic):

Denumire:	REGIO Játékkereskedelmi Kft.
Denumire scurtă:	REGIO Kft.
Adresă:	1119 Budapesta, Str. Nándorfejérvári nr. 23-25
Adresă poștală:	1119 Budapesta, Str. Nándorfejérvári nr. 23-25
Cont bancar:	BE88 9140 8661 4241
Cod fiscal:	HU-10431674-2-44

Număr statistic: 10431674-4649-113-01

Număr de înregistrare la Registrul Comerțului: Cg. 01-09-070999, Tribunalul Capitalei –
Secția Comercială

Serviciul Clienți / Gestionarea reclamațiilor:

Adresă: 1119 Budapesta, Str. Nándorfejérvári nr. 23-25

E-mail: support@regiotoys.com

Datele furnizorului de servicii de găzduire (server):

RACKFOREST KFT.

Website: <https://www.rackforest.com/>

Adresă: 1132 Budapesta, Str. Victor Hugo nr. 18-22

Telefon: +36 70 881 4184

E-mail: info@rackforest.com

3. Informații generale

3.1. Magazinul online este disponibil pe internet la adresa: <https://regiotoys.ro/>

3.2. Publicarea produselor / bunurilor pe platforma magazinului online constituie ofertă comercială din partea societății.

3.3. Prin trimiterea unei comenzi, cumpărătorul acceptă oferta publicată de societate pe platforma magazinului online. Cumpărătorul, în calitate de client, este conștient că trimiterea comenzii implică o obligație de plată.

3.4. Momentul încheierii contractului conform prezentelor Termene și Condiții: contractul se consideră încheiat în momentul în care comanda cumpărătorului ajunge și devine accesibilă pentru societate, ca răspuns la oferta publicată conform punctului 3.1.

3.5. Societatea este obligată să confirme fără întârziere primirea comenzii prin mijloace electronice. În cazul în care confirmarea nu este primită de cumpărător într-un termen rezonabil, dar nu mai târziu de 48 de ore de la trimiterea comenzii, cumpărătorul este exonerat de orice obligație contractuală sau angajament.

3.6. O comandă și confirmarea acesteia sunt considerate primite de către societate, respectiv de către cumpărător, în momentul în care devin accesibile acestora.

3.7. Pentru efectuarea unei comenzi / achiziții în magazinul online, înregistrarea este opțională, nu obligatorie. Pentru încheierea contractului, societatea este obligată să solicite datele de identificare prevăzute de legislația fiscală și contabilă.

3.8. Pe site pot efectua acțiuni cu consecințe juridice doar persoanele fizice majore (18 ani împliniți), cu capacitate deplină de exercițiu, precum și entitățile juridice sau alte persoane juridice.

Minorii cu vârsta de cel puțin 14 ani, cu capacitate de exercițiu restrânsă, pot efectua acte juridice numai cu acordul reprezentantului legal, cu excepția cazurilor care privesc acte curente de mică valoare din viața de zi cu zi sau dispunerea de venituri obținute prin muncă.

3.9. Prețurile afișate sunt exprimate în lei (RON), includ TVA și reprezintă valoarea finală brută care trebuie plătită.

3.10. Cumpărăturile efectuate fără înregistrare sunt supuse aceluiași regim juridic ca și cumpărăturile efectuate după înregistrare.

3.11. Nu există un cod de conduită conform legislației privind interzicerea practicilor comerciale incorecte față de consumatori.

3.12. În cazul reducerilor de preț, societatea informează în mod complet utilizatorii cu privire la natura și durata promoției, respectând prevederile legale privind anunțarea reducerilor de preț, și indică prețul anterior practicat pentru o perioadă determinată înainte de reducere.

3.13. În cazul în care, în ciuda diligenței depuse, un preț eronat apare pe platforma magazinului online — în special un preț evident greșit, care diferă semnificativ de prețul cunoscut sau estimat al produsului, sau un preț de 0 lei / 1 leu cauzat de o eroare de sistem — societatea nu este obligată să confirme comanda la acel preț greșit. În schimb, poate oferi cumpărătorului posibilitatea confirmării la prețul corect, iar clientul are dreptul să renunțe la achiziție după ce a fost informat.

3.14. În cazul unui preț incorect, există o disproporție evidentă de valoare între prețul real și cel afișat, fapt ce ar trebui să fie observat de un consumator mediu. Conform dispozițiilor Codului civil român (Legea nr. 287/2009, republicată), un contract este valabil doar dacă exprimă acordul liber și mutual al părților. Dacă părțile nu ajung la un acord asupra condițiilor contractuale, respectiv nu există o manifestare de voință comună și concordantă, nu se poate considera că există un contract valid din care să decurgă drepturi și obligații.

4. Produsele disponibile în magazinul online

4.1. Produsele comercializate de societate sunt jucării pentru copii, însă nu sunt interzise utilizării de către persoane adulte. Jucăriile nu necesită o utilizare specială diferită de cea obișnuită, iar nivelul de risc sau pericol, dacă există, este indicat pe ambalajul fiecărui produs.

4.2. Fiecare produs este însoțit de un manual de utilizare. Condiții de depozitare: într-un loc uscat, la temperatură ambientală.

4.3. Societatea afișează pe paginile de produs și în descrierile aferente caracteristicile esențiale ale fiecărui produs, însă cumpărătorul poate obține informații detaliate privind utilizarea acestora din manualul de instrucțiuni atașat produsului.

Societatea furnizează manualul de utilizare conform cerințelor legale; în cazul în care cumpărătorul nu primește manualul împreună cu produsul, acesta este obligat să informeze imediat serviciul de asistență clienți, înainte de utilizarea produsului, iar societatea se angajează să îl înlocuiască fără întârziere.

În lipsa acestei notificări, societatea nu își asumă răspunderea pentru eventualele daune sau costuri suferite de cumpărător ca urmare a utilizării produsului fără instrucțiuni.

5. Procesul de cumpărare

5.1. Cumpărătorul poate selecta produsele dorite navigând prin categoriile magazinului online sau utilizând bara de căutare, introducând numele produsului ori un cuvânt-cheie pentru a-l găsi rapid.

5.2. Prin apăsarea butonului „Adaugă în coș”, produsul este adăugat automat în coșul de cumpărături.

5.3. După finalizarea selecției, cumpărătorul trebuie să apese butonul „Comandă”, moment în care sistemul îl redirecționează către paginile necesare finalizării comenzii. Aici, cumpărătorul poate modifica conținutul coșului, poate alege metoda de livrare și plată și poate verifica sau introduce datele necesare pentru achiziție.

5.4. Cumpărătorul are posibilitatea de a corecta eventualele erori introduse în timpul procesului de comandă înainte de trimiterea acesteia. Datele furnizate la înregistrare pot fi modificate oricând după autentificare, în secțiunea „Profilul meu”.

5.5. Conținutul coșului de cumpărături poate fi verificat, modificat sau șters în orice moment.

5.6. Procesul de comandă se finalizează prin apăsarea butonului „Finalizează comanda”, unde cumpărătorul are posibilitatea de a verifica datele, de a accepta Termenii și Condițiile și de a trimite comanda, sau de a renunța la tranzacție.

Prin trimiterea comenzii, cumpărătorul acceptă oferta publicată de societate pe platforma magazinului online.

5.7. Confirmarea primirii comenzii se face imediat, dar nu mai târziu de 48 de ore de la trimiterea acesteia. Confirmarea este transmisă în format electronic și conține: denumirea și descrierea produsului comandat, datele de identificare ale societății, prețul de achiziție și eventualele taxe suplimentare.

Dacă confirmarea nu este primită în termen de 48 de ore de la trimiterea comenzii, cumpărătorul este exonerat de orice obligație contractuală.

5.8. Formularul de comandă din magazinul online conține o rubrică „Observații”, a cărei completare este opțională. Aici, cumpărătorul poate menționa comentarii, cerințe sau observații legate de produsul comandat. Societatea primește sugestii, cereri sau eventuale reclamații și prin serviciul de asistență clienți.

5.9. Comenzile sunt procesate în ordinea primirii. În unele cazuri, chiar dacă sistemul afișează un produs ca fiind „în stoc”, acesta poate fi identificat ca defect sau deteriorat în timpul ambalării și, în consecință, nu va fi expedit. Cumpărătorul va fi informat imediat despre acest impediment temporar.

5.10. Corectarea erorilor de introducere a datelor:

Cumpărătorul are posibilitatea de a corecta erorile tehnice apărute în timpul procesului de comandă în mai multe etape.

Se poate modifica cantitatea produselor din coș, inclusiv după vizualizarea acestuia — în coloana „Cantitate”, se introduce noul număr de articole dorit.

Dacă dorește să șteargă un produs, cumpărătorul trebuie să apese pe butonul „X” din dreptul produsului respectiv.

De asemenea, cumpărătorul are posibilitatea de a modifica datele de înregistrare introduse anterior.

6. Cumpărarea cu înregistrare prealabilă

6.1. În acest caz, procesul de comandă începe cu înregistrarea utilizatorului.

6.2. Societatea / magazinul online nu își asumă nicio răspundere pentru erori de livrare, întârzieri sau alte probleme cauzate de date incorecte sau incomplete furnizate de cumpărător în timpul procesului de înregistrare sau comandă.

De asemenea, societatea nu este responsabilă pentru eventualele daune care rezultă din faptul că utilizatorul își uită sau greșește numele de utilizator ori parola, sau dacă acestea devin accesibile unor terți din motive care nu pot fi imputate societății.

6.3. Publicarea produselor pe platforma magazinului online constituie ofertă comercială din partea societății.

Prin trimiterea unei comenzi ca răspuns la această ofertă, cumpărătorul acceptă oferta societății. Cumpărătorul este conștient că trimiterea comenzii implică o obligație de plată.

6.4. Momentul încheierii contractului: Contractul se consideră încheiat în momentul în care comanda cumpărătorului, transmisă ca răspuns la oferta prevăzută la punctul 6.3, devine accesibilă societății.

6.5. Societatea este obligată să confirme primirea comenzii către cumpărător prin mijloace electronice, fără întârziere.

Dacă această confirmare nu este primită într-un termen rezonabil, dar nu mai târziu de 48 de ore de la trimiterea comenzii, cumpărătorul este exonerat de orice obligație contractuală.

6.6. O comandă și confirmarea acesteia se consideră primite de către societate, respectiv de către cumpărător, în momentul în care devin accesibile acestora.

6.7. Societatea nu este responsabilă în cazul în care confirmarea comenzii nu ajunge la cumpărător din motive precum: adresă de e-mail incorectă, casuță poștală plină, erori de tastare sau alte greșeli imputabile cumpărătorului.

6.8. În situația în care produsul comandat nu este disponibil în momentul comenzii și nu poate fi aprovizionat în termen de 7 zile, societatea își rezervă dreptul de a nu accepta comanda; în acest caz, contractul nu se consideră încheiat, iar cumpărătorul va fi informat în consecință. Orice sumă plătită anterior de cumpărător va fi restituită imediat de către societate.

7. Plată și executarea contractului

7.1. Toate prețurile afișate de societate sunt exprimate în lei românești (RON) și includ TVA-ul și costurile de ambalare.

Costul de livrare este comunicat cumpărătorului înainte de finalizarea comenzii, iar acesta este acceptat odată cu trimiterea comenzii.

7.2. În timpul procesului de comandă, cumpărătorul poate alege dintre metodele de plată și livrare disponibile.

Opțiunile posibile sunt:

a) Plata ramburs, direct curierului la livrare;

b) Plata online cu card bancar, în avans, pentru prețul produsului/produselor și costul de livrare;

c) Plata online prin Apple Pay sau Google Pay, în avans, pentru prețul produsului/produselor și costul de livrare.

Plățile online cu cardul sunt procesate prin sistemul Stripe. Datele cardului bancar nu sunt accesibile comerciantului. Serviciul este furnizat de Stripe Payments Europe Ltd.;

d) Plata prin transfer bancar anticipat, în avans, pentru prețul produsului/produselor și costul de livrare.

7.3. Metodele de plată disponibile sunt:

plata anticipată prin transfer bancar, sau

plata ramburs curierului.

Pentru plata ramburs se aplică un cost suplimentar de 7 lei.

În cazul plății prin transfer bancar, cumpărătorul trebuie să menționeze în detaliile plății (secțiunea „detalii plată” / „scopul plății”) numele său complet și codul de confirmare al comenzii.

7.5. Costul de livrare prin curier este:

Livrare prin serviciul de curierat GLS:

Valoarea achiziției	Dimensiunea coletului	Costul livrării
0 – 250 Lei	Colet standard	19,- Lei
Peste 250 Lei	Colet standard	GRATUIT
Peste 0 Lei	Colet voluminos	100,- Lei

Pentru coletele voluminoase (cu o greutate mai mare de 40 kg sau cu un perimetru mai mare de 300 cm – calculat ca 2x înălțime + 2x lățime + 1x lungime), costul de livrare este de 100 Lei.

Informația privind caracterul voluminos al produsului este indicată în mod clar pe pagina produsului.

Livrare prin punctele de colectare Packeta:

Valoarea achiziției	Szállítási díj összege
0 – 250 Lei	13 Lei
Peste 250 Lei	GRATUIT

Pentru produsele voluminoase, livrarea prin rețeaua Packeta nu este disponibilă.

Programul de livrare și informații utile pentru livrare

Curierii noștri efectuează livrările **între orele 08:00 și 17:00**, prin urmare rugăm cumpărătorii să furnizeze **o adresă unde pot fi contactați pe parcursul zilei** – de exemplu, adresa locului de muncă – precum și **numele persoanei care va prelua coletul și un număr de telefon mobil**.

În câmpul „**Observații**”, cumpărătorul poate menționa orice informație care ar putea facilita livrarea (de exemplu: „*coletul poate fi preluat de vecinul X Y*”, „*adresa de livrare este locul de muncă, etajul 4, biroul 520*”, „*coletul poate fi preluat de colega de la recepție, i-am lăsat banii*”).

Dacă **curierul nu găsește pe nimeni la adresă**, cumpărătorul va primi o **notificare prin e-mail** cu privire la **livrarea nereușită**.

Sistemul magazinului online este **complet automatizat** – informațiile introduse de cumpărător în câmpurile corespunzătoare sunt preluate **fără verificare suplimentară** pe eticheta coletului.

Prin urmare, vă rugăm să **verificați cu atenție exactitatea datelor de livrare!**

Acest lucru este valabil și pentru **numele destinatarului**: dacă persoana care face comanda este diferită de cea al cărei nume apare pe ușa sau pe cutia poștală, este necesar să fie introdus și **numele afișat la locație**.

7.6. Termen estimat de livrare:

Pentru produsele aflate în stoc, societatea se angajează să trimită coletul **cât mai rapid posibil**, în funcție de **capacitatea de livrare a firmelor de curierat partenere**.

7.7. Facturare:

Factura este emisă de societate, **în format electronic**, cu excepția cazului în care cumpărătorul solicită expres o **factură pe suport hârtie**, cerere ce trebuie transmisă companiei.

Factura electronică poate fi deschisă, printre altele, cu **programul gratuit Adobe Reader**.

7.8. Comunicarea privind livrarea:

Indiferent de metoda de livrare aleasă, **clientul va fi informat de societate** cu privire la condițiile și detaliile livrării.

Orice solicitare referitoare la expediere se adresează **exclusiv societății**, nu firmei de curierat.

8. Garanție

Termenul „garanție”, utilizat în limbajul cotidian, **nu reprezintă o categorie juridică** în sine. În caz de **executare defectuoasă**, drepturile și condițiile detaliate privind **răspunderea pentru conformitate (garanția legală) și garanția comercială (de bună funcționare)** sunt prezentate în **Capitolul 14 – „Informații privind garanția legală de conformitate, garanția comercială și drepturile aferente”** din prezentul regulament.

În cazul unei executări defectuoase, documentul emis de producător, denumit uneori „certificat de garanție”, este **inclus în colet**.

Dacă producătorul oferă pentru produs condiții de garanție **mai avantajoase** decât cele prevăzute prin **Ordonanța de Urgență nr. 140/2021 privind vânzarea produselor**, atunci **drepturile rezultate din garanția oferită de producător se transferă automat către consumator** la momentul livrării produsului, odată cu executarea contractului dintre comerciant și consumator.

9. Rezervarea dreptului de proprietate

Societatea își **păstrează dreptul de proprietate asupra produselor comandate** până la achitarea integrală a prețului de către cumpărător.

Orice **utilizare, înstrăinare sau dispunere neautorizată** a produselor neachitate poate atrage **răspunderea penală** conform legislației în vigoare.

10. Declarație privind drepturile de autor

Operatorul site-ului web și colaboratorii implicați în realizarea conținutului își **păstrează drepturile de autor** în conformitate cu **Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe**.

Toate materialele publicate pe site-ul <https://regiotoys.ro/> – inclusiv textele informative, descrierile, articolele, imaginile, elementele grafice și orice alte soluții originale – constituie **opere protejate prin drepturi de autor** (denumite în continuare „opere”) și beneficiază de **protecția legală prevăzută de legea menționată**.

În lipsa unei dispoziții contrare exprese, **reproducerea operelor** de pe acest site prin orice mijloc tehnic, pe orice suport material, precum și **modificarea, distribuirea, transmiterea publică sau utilizarea lor în orice alt mod**, sunt **strict interzise fără acordul scris prealabil** al deținătorului drepturilor.

Pentru **fiecare element de conținut utilizat neautorizat** (de exemplu: articol, descriere, imagine), se va aplica o **taxă de utilizare / despăgubire** în valoare de **1300 Lei (una mie trei sute lei)**.

Această interdicție **nu afectează cazurile de utilizare liberă**, care sunt permise **numai pentru categoriile de utilizatori și scopurile prevăzute de lege**, în limitele și condițiile stabilite expres de legislația privind drepturile de autor.

11. Drepturile consumatorilor, soluționarea reclamațiilor și proceduri alternative de soluționare a litigiilor (SAL)

11.1. Definiții

11.1.1. Consumator: persoana fizică ce acționează în afara activității sale comerciale, industriale sau profesionale (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004 – Codul consumului).

11.1.2. Profesionist (operator economic): persoana fizică sau juridică ce acționează în scopuri legate de activitatea sa comercială, industrială, meșteșugărească sau profesională (OUG nr. 34/2014).

11.1.3. Producător: operatorul economic care fabrică, recondiționează sau aplică propriul semn distinctiv pe produs; în anumite cazuri, mandatarul, importatorul sau – dacă producătorul nu poate fi identificat – distribuitorul este considerat producător (Legea nr. 296/2004).

11.1.4. Distribuitor: persoana care pune produsul la dispoziția consumatorului (Legea nr. 296/2004; OUG nr. 140/2021).

11.1.5. Produs: orice bun mobil corporal, inclusiv apa, gazele sau energia electrică ambalată sau livrată într-un volum determinat, precum și bunurile cu elemente digitale (OUG nr. 140/2021).

11.1.6. Serviciu: conținutul digital sau serviciul digital furnizat consumatorului (OUG nr. 141/2021).

11.1.7. Preț de vânzare / preț unitar: prețul total pe care consumatorul este obligat să îl plătească; prețul calculat per unitate de măsură (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004).

11.1.8. Comunicare comercială: orice formă de prezentare destinată promovării produselor sau serviciilor, conform Legii nr. 363/2007 privind practicile comerciale incorecte.

11.2. Obligația de afișare a prețurilor

11.2.1. Consumatorul trebuie informat clar, vizibil și lizibil cu privire la prețul de vânzare, prețul unitar și – pentru servicii – tariful aferent. Prețul afișat trebuie să includă toate taxele

obligatorii, în special TVA (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004).

11.2.2. Prețurile trebuie exprimate în lei (RON), fiind permisă și menționarea simbolului internațional „RON”.

11.2.3. În comunicările privind reducerile de preț, comerciantul este obligat să respecte normele specifice (ghidurile ANPC; Legea nr. 296/2004).

11.2.4. Dacă o comunicare comercială conține un preț de vânzare, acolo unde este relevant, trebuie indicat și prețul unitar (Legea nr. 296/2004).

11.3. Obligația de ambalare

11.3.1. Produsele trebuie ambalate astfel încât ambalajul să le protejeze calitatea, să nu afecteze negativ cantitatea sau proprietățile și să faciliteze transportul (Legea nr. 296/2004).

11.3.2. Normele sectoriale pot impune cerințe suplimentare.

11.3.3. Obligația de ambalare revine în principal producătorului; în lipsa acestuia, responsabilitatea revine distribuitorului (Legea nr. 296/2004).

11.3.4. Comerciantul este obligat să dovedească respectarea obligațiilor privind ambalarea produselor.

11.4. Soluționarea reclamațiilor

11.4.1. Comerciantul trebuie să afișeze vizibil sediul social, datele de contact pentru reclamații (adresă poștală, e-mail, telefon, dacă este cazul) și modul de gestionare a reclamațiilor (Legea nr. 296/2004; OUG nr. 34/2014).

11.4.2. Reclamațiile pot fi transmise verbal sau în scris. Reclamațiile verbale se soluționează pe loc, dacă este posibil; în caz contrar, comerciantul oferă un răspuns scris, motivat, în termen rezonabil, dar nu mai târziu de **30 de zile calendaristice**.

11.4.3. Reclamațiile telefonice sau online sunt înregistrate cu **un număr unic de identificare**, iar consumatorul este informat cu privire la stadiul soluționării.

11.4.4. Formularul de înregistrare a reclamației trebuie să conțină cel puțin: datele consumatorului, locul, data și modul depunerii reclamației, descrierea detaliată a acesteia și documentele anexate, poziția comerciantului (dacă este posibil), datele persoanei responsabile și numărul unic de identificare.

11.4.5. În caz de respingere a reclamației, comerciantul este obligat să motiveze decizia și să informeze consumatorul cu privire la posibilitățile de **apel către autorități (ANPC) și entități SAL**, precum și la dreptul de a se adresa **instanței de judecată** (OG nr. 38/2015).

11.4.6. În cazul garanției legale sau comerciale, dovada achiziției (factură, chitanță etc.) constituie baza solicitării. Repararea sau înlocuirea produsului se face **gratuit**, fără întârzieri nejustificate, **în maximum 15 zile calendaristice** de la notificarea defectului (OUG nr. 140/2021).

11.4.7. Produsul trimis spre verificare sau reparație trebuie predat **pe bază de proces-verbal de predare-primire**, care să includă: datele consumatorului, identificarea produsului, data predării și data estimată a returnării (OUG nr. 140/2021).

11.5. Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL)

11.5.1. În caz de litigiu între consumator și comerciant, consumatorul poate apela la procedurile **SAL** (OG nr. 38/2015), menite să asigure o rezolvare **rapidă, eficientă și extrajudiciară** a conflictelor.

11.5.2. Consumatorul se poate adresa entităților SAL recunoscute de **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)**; pentru anumite domenii (ex. bancar), există

centre specializate, cum ar fi **CSALB**.

11.5.3. Limba oficială a procedurii SAL este **româna**, iar părțile pot fi reprezentate prin împuternicit.

11.5.4. Înainte de inițierea procedurii SAL, consumatorul trebuie să fi încercat **rezolvarea directă a litigiului cu comerciantul**. Cererea se poate depune **în scris sau pe suport durabil**.

11.5.5. Comerciantul are **obligația de cooperare** în cadrul procedurii SAL și trebuie să desemneze o persoană cu putere de decizie pentru participarea la eventualele audieri.

11.5.6. În lipsa unui acord amiabil, entitatea SAL poate formula **o recomandare** sau, în cazurile prevăzute de lege și acceptate de comerciant, poate emite **o decizie cu caracter obligatoriu**.

Decizia SAL nu afectează dreptul consumatorului de a se adresa **instanței de judecată**.

11.6. Platforma europeană de soluționare online a litigiilor (ODR)

Platforma europeană ODR, gestionată de **Comisia Europeană**, a fost **suspendată începând cu 20 iulie 2025**.

Prin urmare, consumatorii din România pot apela exclusiv la procedurile **SAL** prevăzute de **OG nr. 38/2015** pentru soluționarea alternativă a disputelor de consum.

Consumatorii pot depune reclamațiile sau cererile lor la entitățile SAL recunoscute în cadrul **Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)**.

Informații suplimentare privind drepturile consumatorilor și modalitățile de soluționare amiabilă sunt disponibile pe site-urile oficiale ale **Comisiei Europene** și **ANPC**.

12. Dreptul de retragere

12.1. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract fără a preciza motivele, **în termen de 14 zile calendaristice**, în cazurile în care produsul sau serviciul nu se încadrează în excepțiile prevăzute de lege (OUG nr. 34/2014).

În cazul contractelor de prestări servicii, dacă execuția a început, consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul în termen de 14 zile calendaristice, fără a fi obligat să justifice decizia.

12.2. Termenul de retragere de 14 zile calendaristice începe să curgă:

- din ziua în care cumpărătorul sau o terță persoană desemnată de acesta, alta decât transportatorul, **intră în posesia fizică a produsului**;
- în cazul mai multor produse comandate printr-o singură comandă și livrate separat, din ziua în care cumpărătorul intră în posesia **ultimului produs**;
- în cazul unui produs livrat în mai multe loturi sau părți, din ziua în care cumpărătorul intră în posesia **ultimului lot sau a ultimei părți**;
- în cazul unui contract pentru livrarea regulată a produselor pe o perioadă determinată, din ziua în care cumpărătorul intră în posesia **primului produs**.

Consumatorul își poate exercita dreptul de retragere **chiar și între data încheierii contractului și data primirii produsului**.

12.3. Pentru a-și exercita dreptul de retragere, consumatorul trebuie să transmită o **declarație clară și neechivocă** privind intenția sa de retragere (personal, prin poștă sau e-mail) la următoarea adresă:

- **2045 Törökbálint, Str. Torbágy nr. 4**
- **E-mail:** support@regiotoys.com

Consumatorul poate utiliza **modelul de formular de retragere** prevăzut în **Anexa la OUG nr. 34/2014**, dar nu este obligat să o facă — declarația poate fi redactată în formă liberă.

În cazul exercitării dreptului de retragere, **consumatorul trebuie să returneze produsele în termen de cel mult 14 zile calendaristice** de la data transmiterii declarației de retragere. Costurile directe de returnare a produselor revin consumatorului, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.

12.4. Dreptul de retragere este considerat exercitat în termen dacă **notificarea de retragere este transmisă înainte de expirarea celor 14 zile calendaristice**.

13. Efectele retragerii din contract

13.1. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contract, comerciantul va rambursa **fără întârziere nejustificată**, dar nu mai târziu de **14 zile calendaristice** de la data la care a fost informat cu privire la decizia de retragere, **toate sumele primite de la cumpărător**, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor suplimentare generate de alegerea de către cumpărător a unui alt tip de livrare decât cel standard, mai ieftin, oferit de comerciant).

13.2. Rambursarea se va efectua utilizând **aceeași metodă de plată** folosită de cumpărător pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care cumpărătorul își dă **acordul expres** pentru o altă metodă de plată; această rambursare nu implică **niciun cost suplimentar** pentru cumpărător.

13.3. În caz de retragere, cumpărătorul este obligat să returneze produsele către comerciant **fără întârzieri nejustificate**, dar nu mai târziu de **14 zile calendaristice** de la data comunicării deciziei de retragere, la următoarea adresă:

- **2045 Törökbálint, Str. Torbágy nr. 4.**

Termenul este considerat respectat dacă produsele sunt expediate înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Întrucât comerciantul deține și punct de vânzare fizic, consumatorul care își exercită dreptul de retragere **în incinta magazinului** poate returna produsele **direct, în momentul depunerii cererii**.

13.4. Costurile directe de returnare a produselor sunt suportate de cumpărător, cu excepția situației menționate mai sus, când returnarea are loc personal în magazin.

13.5. Comerciantul are dreptul să **amâne rambursarea** până la primirea efectivă a produselor sau până la prezentarea dovezii de expediere a acestora de către cumpărător – se va lua în considerare **data cea mai apropiată**.

13.6. Cumpărătorul este răspunzător doar pentru **diminuarea valorii produselor** rezultată din manipulări altele decât cele necesare pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și funcționării acestora.

13.7. Dreptul de retragere nu se aplică în următoarele cazuri:

- după **prestarea completă a serviciului**, dacă executarea a început cu **acordul expres și prealabil** al consumatorului, care a fost informat că își pierde dreptul de retragere după finalizarea integrală;
- pentru bunuri sau servicii al căror preț depinde de **fluctuațiile pieței financiare** care nu pot fi controlate de comerciant;
- pentru **produse realizate la comandă** sau clar personalizate pentru consumator;
- pentru produse **perisabile** sau care își pot pierde rapid calitățile;
- pentru produse **sigilate**, care nu pot fi returnate din motive de **protecție a sănătății sau igienă**, dacă au fost desigilate după livrare;
- pentru produse care, prin natura lor, devin **inseparabil amestecate** cu alte produse după livrare;
- pentru servicii de **reparații sau întreținere urgentă**, solicitate expres de consumator la domiciliul acestuia;
- pentru **înregistrări audio/video sigilate** sau **software sigilat**, dacă au fost deschise după livrare;
- pentru **ziare, reviste și publicații periodice**, cu excepția abonamentelor;
- pentru **conținut digital nelivrat pe suport material**, dacă executarea a început cu **acordul expres** al consumatorului, care a confirmat că înțelege pierderea dreptului de retragere după începerea livrării.

13.8. În cazul retragerii în scris, este suficient ca declarația de retragere să fie transmisă **în termenul de 14 zile calendaristice**.

13.9. Consumatorul este responsabil pentru diminuarea valorii produsului doar dacă aceasta a fost cauzată de **utilizarea produsului în alt scop** decât verificarea naturii, caracteristicilor și funcționării acestuia.

13.10. Consumatorul poate transmite **orice altă reclamație** comerciantului utilizând datele de contact menționate în prezentul regulament.

13.11. Dreptul de retragere este garantat **exclusiv consumatorilor**, conform definiției din **OUG nr. 34/2014 și Legea nr. 296/2004 (Codul consumului)**.

13.12. Dreptul de retragere **nu se aplică profesioniștilor**, respectiv persoanelor care acționează în cadrul **activității lor comerciale, profesionale sau de afaceri**.

14. Informații privind garanția legală de conformitate, garanția pentru produse și garanția comercială

(Elaborat în conformitate cu dispozițiile OUG nr. 140/2021 și OUG nr. 141/2021)

1. Garanția legală de conformitate (kellékszavatosság)

Consumatorul beneficiază de garanția legală de conformitate în cazul în care produsul livrat este defect sau **nu corespunde caracteristicilor prevăzute în contract.**

Consumatorul are dreptul, la alegerea sa, să solicite **repararea sau înlocuirea produsului**, cu excepția cazului în care aceste măsuri sunt imposibile sau implică costuri disproporționate pentru comerciant.

Dacă repararea sau înlocuirea nu este posibilă, consumatorul are dreptul la **reducerea proporțională a prețului** sau la **rezilierea contractului.**

Drepturile de garanție legală pot fi exercitate **în termen de 2 ani** de la livrarea produsului. Pentru produsele second-hand, părțile pot conveni asupra unui termen mai scurt, dar de **cel puțin 1 an.**

Pe o perioadă de **12 luni de la livrare**, se prezumă că neconformitatea a existat la momentul livrării. După această perioadă, **sarcina probei revine consumatorului.**

2. Garanția pentru produse (termékszavatosság)

Consumatorul are dreptul să formuleze o cerere **împotriva producătorului sau distribuitorului**, dacă produsul este defect.

Un produs este considerat defect dacă **nu respectă cerințele în vigoare la momentul introducerii pe piață** sau **nu are caracteristicile garantate de producător.**

Consumatorul poate solicita, în baza garanției pentru produse, **doar repararea sau înlocuirea produsului.**

Dreptul de a formula o cerere se poate exercita **în termen de 2 ani** de la data introducerii produsului pe piață.

Producătorul este exonerat de răspundere dacă dovedește că:

- produsul nu a fost introdus pe piață în cadrul activității sale comerciale;
- defectul nu putea fi identificat în raport cu nivelul actual al științei și tehnicii la data introducerii pe piață;
- sau defectul este rezultatul respectării unor **reglementări legale obligatorii.**

3. Garanția comercială (jótállás / garanție)

În România, produsele noi de folosință îndelungată sunt acoperite de o **garanție legală obligatorie**, conform OUG nr. 140/2021.

Durata minimă a garanției este de **24 de luni** pentru produsele noi.

Pentru anumite produse (de exemplu, **electrocasnice de uz casnic**), reglementările ministeriale pot stabili o perioadă de garanție mai lungă.

Pe durata garanției, consumatorul are dreptul, în primul rând, să solicite **repararea produsului**.

Dacă repararea nu este posibilă sau comerciantul nu o realizează într-un termen rezonabil, consumatorul are dreptul la **înlocuirea produsului** sau la **reducerea proporțională a prețului**.

Exercitarea dreptului de garanție **nu este condiționată de păstrarea ambalajului original**. Dovada achiziției produsului se face prin **factură sau bon fiscal**.

Important: Pentru aceeași defecțiune, consumatorul **nu poate formula simultan cereri** în baza garanției legale de conformitate, garanției pentru produse și garanției comerciale. Totuși, acesta are dreptul să **aleagă regimul juridic** care îi este mai favorabil.

15. Dispoziții finale și alte prevederi

15.1. În cazul în care oricare dintre dispozițiile prezentelor **Termene și Condiții Generale (A.SZF.)** este declarată nulă sau inaplicabilă, acest fapt **nu afectează valabilitatea celorlalte prevederi ale contractului**, care vor rămâne în vigoare și obligatorii pentru părți. În măsura aplicabilă, dispozițiile legale relevante **vor înlocui prevederile nule**.

- **Budapesta, 17 septembrie 2025**

Regulamentul nostru comercial poate fi descărcat în format PDF – [FACEȚI CLIC AICI]

Politica de confidențialitate a site-ului este disponibilă – [FACEȚI CLIC AICI]

Formularul de retragere poate fi descărcat în format DOCX – [FACEȚI CLIC AICI]