

Regulament de Organizare și Funcționare

Termeni și Condiții Generale ale magazinului online regiojatek.hu

1. Definiții

Domeniul de aplicare al Termenilor și Condițiilor Generale (T&C)

Prezentele Termeni și Condiții Generale se aplică comenzilor (consumatorilor), achizițiilor și contractelor electronice efectuate prin intermediul site-ului regiojatek.hu, deținut și operat de REGIO Játékkereskedelmi Kft., în calitate de întreprindere. Domeniul de aplicare al prezentelor T&C se extinde pe teritoriul Uniunii Europene la toate tranzacțiile comerciale încheiate electronic între REGIO Játékkereskedelmi Kft. și consumator (comandant, cumpărător).

Surse juridice:

- OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri – cu privire la cerințele de conformitate și garanțiile aferente bunurilor vândute consumatorilor, precum și la remediile disponibile consumatorilor
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii – cu privire la regulile detaliate aplicabile contractelor dintre consumatori și profesioniști, inclusiv dreptul de retragere
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului – privind protecția consumatorilor
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic – referitoare la serviciile societății informaționale și comerțul electronic
- Codul civil (Legea nr. 287/2009, republicată) – Codul civil român
- OUG nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale – cu privire la regulile detaliate pentru furnizarea de conținut și servicii digitale către consumatori

Declarații:

Limba contractului: limba română. Nu este disponibil un cod de conduită pentru contract.

Contractul încheiat pe baza prezentului document nu constituie un contract scris și nu este arhivat.

Întreprinderea aplică măsurile tehnice de protecție utilizate în mod obișnuit și general disponibile.

Hardware-ul și software-ul utilizate de întreprindere pot coopera în siguranță cu conținutul digital generat în cadrul tranzacțiilor de comerț electronic.

2. Datele întreprinderii (Furnizorul):

Denumire: REGIO Játékkereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Denumirescurtă: REGIO Kft.

Adresă: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

Adresă poștală: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

Cont bancar: BE88 9140 8661 4241

Cod fiscal: HU-10431674-2-44

Număr statistic: 10431674-4649-113-01

Număr registrul comerțului: Cg. 01-09-070999, Tribunalul Municipal Budapesta

Serviciu clienți, gestionarea reclamațiilor:

Adresă: 1119 Budapest, Nándorfejérvári út 23-25.

E-mail: support@regiotoys.com

Datele furnizorului de server: RACKFOREST KFT. <https://www.rackforest.com/>, 1132 Budapest, Victor Hugo u. 18-22. Telefon: +36 70 881 4184, e-mail: info@rackforest.com

3. Informații generale

3.1. Magazinul online se găsește pe internet la adresa URL <https://regiotoys.ro/>

3.2. Din partea întreprinderii, publicarea produselor/mărfurilor pe interfața magazinului online constituie o ofertă.

3.3. Cumpărătorul acceptă oferta întreprinderii prin trimiterea comenzii către oferta publicată de întreprindere pe interfața magazinului online. Cumpărătorul, în calitate de comandant, este conștient de faptul că comanda sa implică o obligație de plată.

3.4. Momentul încheierii contractului conform T&C: Contractul se încheie prin primirea comenzii cumpărătorului către oferta publicată de întreprindere pe interfața magazinului online conform punctului 3.1, adică în momentul în care comanda devine accesibilă întreprinderii.

3.5. Întreprinderea este obligată să confirme primirea comenzii către cumpărător pe cale electronică, fără întârziere. Dacă această confirmare nu ajunge la cumpărător în termenul rezonabil de la trimiterea comenzii, dar cel târziu în termen de 48 de ore, cumpărătorul este eliberat de obligația ofertei sau de obligația contractuală.

3.6. Comanda și confirmarea acesteia se consideră primite de întreprindere, respectiv de cumpărător, în momentul în care acestea devin accesibile.

3.7. Pentru plasarea comenzii/achiziției în magazinul online este posibilă, dar nu obligatorie înregistrarea. Pentru încheierea contractului, întreprinderea este obligată să solicite datele personale de identificare conform prevederilor fiscale și contabile.

3.8. Pe pagina magazinului online, orice acțiune cu implicații juridice este posibilă în mod independent, fără restricții, exclusiv pentru persoane fizice cu capacitate deplină de exercițiu, care au împlinit vârsta de 18 ani, precum și pentru organizații economice și alte persoane juridice. Pentru validitatea declarației unui minor cu capacitate de exercițiu restrânsă care a împlinit 14 ani este necesară consimțământul reprezentantului legal; fără aceasta, poate încheia cel mult contracte de importanță minoră pentru acoperirea nevoilor obișnuite ale vieții cotidiene și poate dispune de veniturile obținute prin muncă, putând asuma obligații în limita acestora.

3.9. Prețurile sunt afișate în toate cazurile în lei de plată (brut), majorate cu TVA.

3.10. Pentru achiziția fără înregistrare prealabilă se aplică în mod corespunzător regulile aplicabile pentru achiziția după înregistrare.

3.11. Nu este disponibil un cod de conduită conform legii privind interzicerea practicilor comerciale neloiale față de consumatori.

3.12. În cazul introducerii unui preț promoțional, Furnizorul informează complet Utilizatorii despre promoție și durata sa exactă, respectă prevederile legale privind anunțarea reducerilor de preț și indică prețul anterior aplicat de întreprindere pentru o perioadă determinată înainte de reducerea de preț.

3.13. Dacă, în ciuda tuturor diligenței Furnizorului, apare un preț eronat pe interfața magazinului online, în special în cazul unui preț evident eronat, de exemplu, care diferă semnificativ de prețul cunoscut, general acceptat sau estimat al mărfii, sau prețul de „0” Lei sau „1” Lei care apare din cauza unei erori de sistem, atunci Furnizorul nu este obligat să

confirma mărfurile la prețul eronat, ci poate oferi confirmarea la prețul corect, cunoscând care Clientul poate renunța la intenția de cumpărare.

3.14. În cazul unui preț eronat, există o disproporție evidentă între prețul real și prețul afișat al mărfii, pe care un consumator mediu trebuie să o observe imediat. Conform prevederilor Codului civil român (Codul civil – Legea nr. 287/2009, republicată), contractul se încheie prin exprimarea reciprocă și concordantă a voinței părților. Dacă părțile nu se pot pune de acord asupra condițiilor contractuale, adică nu există o declarație care să exprime reciproc și concordant voința părților, atunci nu putem vorbi de un contract valabil încheiat din care să rezulte drepturi și obligații.

4. Mărfurile din magazinul online

4.1. Mărfurile comercializate de întreprindere sunt clasificate ca jucării pentru copii, din a căror utilizare nu sunt excluse nici persoanele adulte. Jucăriile nu necesită o manipulare diferită de cea obișnuită, eventualul grad de pericol este indicat pe fiecare produs.

4.2. Fiecărui produs i se anexează instrucțiuni de utilizare. Depozitare: într-un loc uscat, la temperatura camerei.

4.3. Întreprinderea indică pe fișele produselor, în descrieri, descrieri care conțin proprietățile esențiale ale fiecărui produs, astfel încât comandantul se poate informa în detaliu despre proprietățile reale ale produsului selectat din instrucțiunile de utilizare anexate produsului. Întreprinderea anexează produsului instrucțiuni de utilizare în cadrul prevederilor legale; totuși, dacă comandantul nu ar primi accidental instrucțiunile de utilizare împreună cu produsul, este obligat să semnaleze acest fapt imediat serviciului clienți, înainte de utilizarea produsului, iar întreprinderea este obligată să îl completeze imediat. Pentru prejudiciile și costurile suportate de comandant/cumpărător din cauza lipsei semnalației, întreprinderea nu își asumă responsabilitatea.

5. Procesul de achiziție

5.1. Cumpărătorul poate selecta produsele pe care dorește să le comande navigând prin sistemul de categorii sau cu ajutorul câmpului de căutare plasat pe site, unde introducând numele produsului sau un cuvânt cheie poate găsi imediat produsul căutat.

5.2. După apăsarea de către cumpărător a butonului „Adaugă în coș”, produsul este adăugat în coș.

5.3. După finalizarea selecției, cumpărătorul face clic pe butonul Comandă, după care sistemul redirecționează către paginile necesare pentru finalizarea comenzii, unde conținutul coșului poate fi editat, se poate selecta modul de livrare și plată, precum și introducerea și verificarea datelor necesare pentru achiziție.

5.4. În timpul procesului de comandă, cumpărătorul are încă posibilitatea de a corecta erorile din datele introduse înainte de trimiterea comenzii. Datele utilizatorului introduse la înregistrare pot fi modificate oricând de cumpărător după autentificare, în secțiunea Profil.

5.5. Conținutul coșului poate fi verificat, modificat sau chiar șters oricând.

5.6. Procesul de comandă se încheie cu un buton Finalizare comandă, unde cumpărătorul are posibilitatea de a verifica datele, de a trimite comanda prin acceptarea T&C sau de a renunța la tranzacție. Prin comandă, cumpărătorul acceptă oferta întreprinderii pentru produsele publicate pe interfața magazinului online.

5.7. Despre primirea comenzii, fiecare cumpărător primește imediat o confirmare în format electronic, dar cel târziu în termen de 48 de ore de la trimiterea comenzii de către cumpărător, care conține denumirea produsului comandat, descrierea, numele întreprinderii, datele comerciale, prețul de vânzare al produsului și alte eventuale taxe. Dacă confirmarea nu ajunge la cumpărător în termen de 48 de ore de la trimiterea comenzii, atunci cumpărătorul este eliberat de obligația ofertei sau de obligația contractuală.

5.8. Pe formularul de comandă al magazinului online există o rubrică „Observații”, a cărei completare nu este obligatorie. Completând această rubrică, cumpărătorul are posibilitatea de a comunica eventualele observații sau solicitări legate de produsul comandat. Întreprinderea primește solicitările, observațiile și eventualele reclamații ale cumpărătorului și prin datele de contact ale serviciului clienți.

5.9. Comenzile sunt procesate continuu în ordinea primirii. În anumite cazuri, se poate întâmpla ca, deși sistemul de stoc indică stoc pentru un anumit produs, dacă acesta este considerat defect sau deteriorat în momentul ambalării, nu va fi livrat cumpărătorului. Întreprinderea informează cumpărătorul despre acest impediment temporar.

5.10. Posibilitatea corectării erorilor de introducere a datelor: În timpul comenzii, cumpărătorul are de mai multe ori posibilitatea de a corecta tehnic erorile de introducere a datelor. Este posibil să se modifice cantitatea produselor adăugate în coș în timpul comenzii, chiar și după vizualizarea conținutului coșului. În acest caz, cumpărătorul trebuie să introducă numărul corect de bucăți pentru produs în câmpul dinaintea „buc” din coloana „Cantitate”. Dacă cumpărătorul dorește să șteargă produsul din coș, poate face acest lucru făcând clic pe butonul „X”. Cumpărătorul are posibilitatea de a modifica și datele introduse în timpul înregistrării.

6. Achiziție cu înregistrare prealabilă

6.1. Comanda începe în acest caz cu înregistrarea.

6.2. Magazinul online/întreprinderea nu poartă nicio responsabilitate pentru execuția aparent defectuoasă, întârzierea livrării sau alte probleme sau erori care pot fi atribuite datelor introduse greșit și/sau inexact de către comandant. Întreprinderea nu poartă responsabilitate pentru prejudiciile rezultate din faptul că comandantul și-a uitat, a confundat numele de utilizator și parola sau acestea au devenit accesibile persoanelor neautorizate din orice motiv care nu poate fi imputat întreprinderii.

6.3. Publicarea produselor pe interfața magazinului online constituie o ofertă din partea întreprinderii. Cumpărătorul acceptă oferta întreprinderii prin trimiterea comenzii către oferta publicată de întreprindere pe interfața magazinului online. Cumpărătorul, în calitate de comandant, este conștient de faptul că comanda sa implică o obligație de plată.

6.4. Momentul încheierii contractului: Contractul se încheie prin primirea comenzii cumpărătorului către oferta publicată de întreprindere pe interfața magazinului online conform punctului 6.3, adică în momentul în care comanda devine accesibilă întreprinderii.

6.5. Întreprinderea este obligată să confirme primirea comenzii către cumpărător pe cale electronică, fără întârziere. Dacă această confirmare nu ajunge la cumpărător în termenul rezonabil de la trimiterea comenzii, dar cel târziu în termen de 48 de ore, cumpărătorul este eliberat de obligația ofertei sau de obligația contractuală.

6.6. Comanda și confirmarea acesteia se consideră primite de întreprindere, respectiv de cumpărător, în momentul în care acestea devin accesibile.

6.7. Întreprinderea nu poartă nicio responsabilitate în cazul în care confirmarea nu ajunge la comandant deoarece acesta a furnizat o adresă de e-mail incorectă, contul de e-mail nu este accesibil din cauza spațiului de stocare complet sau din cauza altor erori, greșeli de scriere, erori etc. imputabile cumpărătorului.

6.8. Dacă articolul comandat nu este disponibil la momentul comenzii sau nu poate fi procurat în termen de 7 zile, întreprinderea își rezervă dreptul de a nu accepta comanda; în acest caz nu se încheie contractul, despre care comandantul primește notificare. Întreprinderea se ocupă imediat de rambursarea oricărei plăți eventuale efectuate anterior.

7. Plata, executarea contractului

7.1. Întreprinderea indică toate prețurile în lei românești, care includ TVA și costurile de ambalare. Comandantul primește informații separate despre costul de livrare înainte de comanda finală, pe care o acceptă simultan cu comanda.

7.2. În timpul procesului de comandă, cumpărătorul poate alege dintre modalitățile de plată și de preluare afișate. Modalitățile de preluare și plată disponibile:

- a. livrare cu plata curierului (modalitate de plată ramburs)

- b. livrare prin companie de curierat cu plata în avans online cu card bancar a prețului produsului/produselor și a costului de livrare
- c. livrare prin companie de curierat cu plata în avans a prețului produsului/produselor și a costului de livrare folosind Apple Pay sau Google Pay. Plățile online cu cardul bancar se realizează prin sistemul Barion. Datele cardului bancar nu ajung la comerciant. Barion Payment Zrt., care furnizează serviciul, este o instituție sub supravegherea Băncii Naționale a Ungariei, numărul autorizației: H-EN-I-1064/2013.
- d. livrare prin companie de curierat cu transferul în avans al prețului produsului/produselor și al costului de livrare.

7.3. Modalitățile de plată disponibile: transfer în avans sau plata ramburs curierului. În cazul alegerii modalității de plată ramburs, taxa de ramburs de plată este de 7 Lei. În cazul transferului în avans în cont bancar, cumpărătorul trebuie să indice în detaliile transferului numele și identificatorul de confirmare.

7.5. În cazul livrării prin curier, costul de livrare:

Cu serviciul de curierat GLS:

Valoarea achiziției	Dimensiunea pachetului	Costul de livrare
0 – 250,- Lei	Non-supradimensionat	29,- Lei
Peste 250,- Lei	Non-supradimensionat	GRATUIT
Peste 0 Lei	Supradimensionat	100,- Lei

În cazul mărfurilor supradimensionate (greutatea ambalajului este mai mare de 40 kg sau perimetrul ambalajului este mai mare de 300 cm (2x înălțime + 2x lățime + 1x lungime), taxa de livrare: 100,- Lei

Dacă produsul este supradimensionat, acest lucru este întotdeauna indicat pe pagina produsului.

În cazul livrării prin punct Packeta:

Valoarea achiziției	Costul de livrare
0 – 250,- Lei	13,- Lei
Peste 250,- Lei	GRATUIT

În cazul mărfurilor supradimensionate, livrarea prin punct Packeta nu este disponibilă.

Deoarece **curierii noștri efectuează livrarea între orele 08:00 - 17:00**, vă rugăm să furnizați ca adresă de livrare o **adresă accesibilă și în timpul zilei**, de exemplu adresa locului de muncă și numele destinatarului, **număr de telefon mobil**. În rubrica Observații puteți indica orice informație care poate fi importantă pentru livrare (de exemplu: „vecinul X Y preia pachetul”, „adresa de livrare indicată este locul meu de muncă, etajul 4, camera 520”, „doamna de la tețghea poate prelua și pachetul, am lăsat bani la ea”). Dacă curierul nu găsește pe nimeni la adresă, trimite o notificare la adresa de e-mail furnizată de Cumpărător la momentul achiziției despre livrarea eșuată.

Sistemul magazinului este complet automat: ceea ce introduce Cumpărătorul în câmpurile corespunzătoare la comandă este transferat automat pe expediere, fără verificare, prin urmare vă rugăm să acordați atenție introducerii datelor exacte de livrare! Acest lucru se aplică și numelui de livrare: dacă Cumpărătorul este comandantul, dar la adresa indicată nu figurează numele acestuia pe ușă sau pe cutia poștală, vă rugăm să indicați și numele care figurează acolo.

7.6. Termenul estimat de executare: În cazul produselor în stoc, întreprinderea ia măsuri pentru livrarea produselor comandate cât mai curând posibil, în funcție de capacitatea de livrare disponibilă și utilizată a companiilor de curierat.

7.7. Comandantul primește factura de la Întreprindere, la decizia acesteia, pe cale electronică. Dacă Întreprinderea a emis o factură electronică și Comandantul dorește o factură pe hârtie, trebuie să semnaleze acest lucru către Întreprindere. Comandantul poate deschide factura electronică, printre altele, cu programul gratuit Adobe Reader.

7.8. În cazul utilizării serviciului de curierat în orice modalitate, întreprinderea informează comandantul și îl informează despre circumstanțele livrării; comandantul se poate interesa doar la întreprindere.

8. Garanție

Utilizarea termenului de garanție apărut în limbajul comun nu este o categorie juridică. Pentru regulile detaliate ale pretențiilor de garanție pentru vicii și garanție care pot fi exercitate în caz de executare defectuoasă, consultați capitolul 14 din Regulament privind informațiile despre garanția pentru vicii, garanția produsului și garanție!

Declarația numită eventual scrisoare de garanție, care conține obligația asumată de producători pentru executarea defectuoasă, este trimisă prin poștă în expediere. Dacă producătorul își asumă condiții de garanție mai favorabile decât cele prevăzute în ordonanța privind garanția obligatorie pentru bunurile de consum, drepturile care revin întreprinderii pe baza garanției se transferă consumatorului în momentul executării contractului între consumator și întreprindere.

9. Rezerva dreptului de proprietate

Întreprinderea își rezervă dreptul de proprietate asupra produselor comandate până la plata integrală a prețului de vânzare. Dispunerea neautorizată a produselor neplătite poate atrage proceduri penale.

10. Declarație privind drepturile de autor

Operatorul site-ului web și cei implicați în crearea conținutului site-ului își rezervă drepturile de autor în conformitate cu Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe din România.

Tot conținutul care apare pe site-ul <https://regiotoys.ro/>, cum ar fi informațiile, descrierile, articolele, imaginile, grafica site-ului sau orice altă soluție individuală și originală reprezintă o operă (în continuare: „opera”) și se bucură de protecție prin drepturi de autor, conform legii menționate mai sus.

În absența altor dispoziții, autorii operelor găsite pe site permit reproducerea operelor lor după cum urmează:

Este interzisă reproducerea, prelucrarea, distribuirea, comunicarea publică sau utilizarea în alt mod a operelor noastre menționate mai sus pe orice tip de suport de date prin orice metodă tehnică fără acordul nostru scris prealabil. Pentru fiecare element de conținut utilizat neautorizat (de exemplu: articol, descriere, imagine) se va percepe o taxă de utilizare/compensare de 1300 Lei, adică o mie trei sute lei.

Această interdicție nu afectează cazurile de utilizare liberă, pentru care însă există posibilitatea exclusiv pentru categoria de utilizatori specificată în lege, respectiv în scopul și în măsura determinată de lege.

11. Drepturile consumatorilor, gestionarea reclamațiilor, rezolvarea alternativă a litigiilor

11.1. Concepte

11.1.1. **consumator**: persoana fizică care acționează în afara profesiei, activității comerciale sau a meseriei sale (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004 – Codul consumului).

11.1.2. **întreprindere**: persoana fizică sau juridică care acționează în cadrul profesiei, activității comerciale sau a meseriei sale (OUG nr. 34/2014).

11.1.3. **producător**: operatorul economic care fabrică, recondiționează produsul sau îi aplică propriul semn distinctiv; în anumite cazuri, reprezentantul autorizat, importatorul sau – în caz de neidentificare – distribuitorul este de asemenea considerat producător (Legea nr. 296/2004 – Codul consumului).

11.1.4. **distribuitor**: cel care pune produsul în circulație pentru consumator (Legea nr. 296/2004; OUG nr. 140/2021).

11.1.5. **produs**: orice bun mobil care poate fi deținut, inclusiv apa, gazul, energia electrică în ambalaj sau în cantitate determinată; de asemenea, bunurile care conțin elemente digitale (OUG nr. 140/2021)

11.1.6. **serviciu**: conținut digital sau serviciu digital furnizat consumatorului (OUG nr. 141/2021).

11.1.7. **preț de vânzare / preț unitar**: prețul total de plătit de consumator; prețul calculat la unitatea de măsură prescrisă (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004).

11.1.8. **comunicare comercială**: concept conform regulilor privind practicile comerciale neloiale față de consumatori (Legea nr. 363/2007).

11.2. Obligația de afișare a prețurilor

11.2.1. Consumatorul trebuie informat în mod clar, vizibil și lizibil despre prețul de vânzare, prețul unitar și – în cazul serviciilor – despre tariful serviciului. Prețul afișat trebuie să includă toate sarcinile obligatorii, în special TVA-ul (OUG nr. 34/2014; Legea nr. 296/2004).

11.2.2. Prețurile trebuie afișate în România în lei (RON); ca marcaj internațional suplimentar poate fi utilizată abrevierea „RON”.

11.2.3. La comunicarea reducerilor, comerciantul este obligat să respecte regulile speciale privind reducerile de preț (directive ANPC; Legea nr. 296/2004).

11.2.4. Dacă comunicarea comercială comunică un preț de vânzare, unde este relevant, trebuie să indice și prețul unitar (Legea nr. 296/2004).

11.3. Obligația de ambalare

11.3.1. Produsul trebuie ambalat astfel încât ambalajul să îi protejeze calitatea, să nu influențeze negativ cantitatea sau calitatea și să faciliteze transportul (Legea nr. 296/2004).

11.3.2. Reglementările sectoriale pot stabili cerințe suplimentare.

11.3.3. Obligația de ambalare revine în principal producătorului; în lipsa acesteia, distribuitorul este obligat să o suplinească (Legea nr. 296/2004).

11.3.4. Întreprinderea este obligată să demonstreze că și-a îndeplinit obligațiile privind ambalarea.

11.4. Reguli generale pentru gestionarea reclamațiilor

11.4.1. Întreprinderea este obligată să afișeze în mod vizibil sediul său, datele de contact pentru gestionarea reclamațiilor (adresă de corespondență și – dacă există – adresă electronică, telefon), precum și metoda de gestionare a reclamațiilor aplicată (Legea nr. 296/2004; OUG nr. 34/2014).

11.4.2. Consumatorul poate comunica reclamația sa verbal sau în scris. Reclamația comunicată verbal trebuie examinată și remediată, pe cât posibil, imediat; dacă acest lucru nu este posibil, întreprinderea oferă un răspuns scris cu un punct de vedere substanțial într-un termen rezonabil, dar cel mult în 30 de zile.

11.4.3. Reclamațiile primite telefonic sau online sunt identificate de întreprindere cu un identificator unic, iar consumatorul este informat despre procedură.

11.4.4. Procesul-verbal/registru care înregistrează reclamația conține cel puțin următoarele: datele consumatorului; locul, data și modul de depunere a reclamației; descrierea detaliată a reclamației și anexele acesteia; punctul de vedere al întreprinderii (dacă poate fi examinat imediat); identificarea responsabilului; în cazul reclamațiilor la distanță, numărul de identificare unic.

11.4.5. În caz de respingere, întreprinderea motivează și informează consumatorul despre posibilitățile de autoritate competentă și de rezolvare alternativă a litigiilor (ANPC, organizații SAL), precum și despre posibilitatea de a se adresa instanței (OG nr. 38/2015).

11.4.6. Garanție pentru vicii/garanție: încheierea contractului este dovedită de consumator (de exemplu: factură, chitanță). Repararea sau înlocuirea produsului se face gratuit, fără întârziere nejustificată, dar cel mult în termen de 15 zile calendaristice de la data la care comerciantul a luat cunoștință de defect, cu exercitarea dreptului de alegere al consumatorului; termenul trebuie consemnat în scris (OUG nr. 140/2021).

11.4.7. În vederea examinării reparării/înlocuirii, produsul trebuie preluat contra semnătură de primire, care conține datele consumatorului, identificarea produsului, data preluării și data estimată de returnare (OUG nr. 140/2021).

11.5. Rezolvarea alternativă a litigiilor (ADR/SAL)

11.5.1. În caz de litigiu de consum, consumatorul are dreptul de a utiliza procedurile de rezolvare alternativă a litigiilor (SAL) în conformitate cu OG nr. 38/2015. Scopul SAL este rezolvarea extrajudiciară, rapidă, eficientă și cu costuri reduse.

11.5.2. Consumatorul se poate adresa organizațiilor SAL recunoscute de ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor); în anumite sectoare funcționează centre specializate (de exemplu CSALB pentru probleme bancare). Regulile de competență și procedură sunt cuprinse în regulamentul propriu al entității SAL respective.

11.5.3. Limba oficială a procedurii SAL este limba română; părțile pot acționa și prin reprezentant.

11.5.4. Condiția pentru inițierea procedurii SAL este ca consumatorul să fi încercat în prealabil să rezolve litigiul direct cu întreprinderea. Cererea poate fi depusă în scris sau pe suport durabil.

11.5.5. Întreprinderea are obligația de cooperare în procedura SAL; asigură participarea la audieri a unei persoane autorizate să încheie o înțelegere.

11.5.6. În absența unei înțelegeri, entitatea SAL poate face o recomandare conform propriului regulament sau – unde legislația și declarația întreprinderii permit – poate lua o decizie cu caracter obligatoriu. Decizia SAL nu afectează dreptul consumatorului de a-și exercita pretențiile în instanță.

11.6 Platforma online de rezolvare a litigiilor din UE

Platforma europeană de rezolvare online a litigiilor (ODR) operată de Comisia Europeană a încetat să mai funcționeze la data de 20 iulie 2025. În consecință, pentru rezolvarea extrajudiciară a litigiilor de consum, consumatorii din România au dreptul de a utiliza procedurile de rezolvare alternativă a litigiilor (SAL), conform prevederilor OG nr. 38/2015.

Consumatorul are dreptul de a depune reclamația sau litigiul său la organizațiile SAL recunoscute care funcționează în cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). Consumatorii pot găsi informații suplimentare despre drepturile lor și modalitățile disponibile de rezolvare pașnică a litigiilor pe platformele oficiale de informare ale Comisiei.

12. Dreptul de retragere

12.1. Comandantul/cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract fără justificare, cel târziu în termen de 14 zile calendaristice, în acele cazuri când produsul sau serviciul nu intră în excepțiile de la dreptul de retragere (OUG nr. 34/2014). În cazul unui contract de servicii, dacă executarea a început, comandantul are de asemenea dreptul de a rezilia contractul fără justificare în termen de 14 zile.

12.2. Termenul de retragere expiră după 14 zile calendaristice:

de la data la care comandantul sau o terță persoană desemnată de comandant, alta decât transportatorul, a preluat produsul;

în cazul comenzii de mai multe produse, de la data la care ultimul produs a fost preluat;

în cazul unui produs format din mai multe loturi sau piese, de la data la care ultimul lot sau piesă a fost preluat;

în cazul unui contract pentru livrare regulată, de la data la care primul produs a fost preluat.

Consumatorul poate exercita dreptul de retragere și în perioada între data încheierii contractului și data preluării produsului.

12.3. Dacă comandantul dorește să exercite dreptul de retragere, este obligat să transmită declarația sa clară (personal, prin poștă sau prin e-mail) la următoarea adresă:

2045 Törökbálint, Torbágy utca 4.

E-mail: support@regiotoys.com

Consumatorul poate utiliza modelul de declarație de retragere/reziliere din anexa OUG nr. 34/2014, dar își poate face declarația și fără constrângeri de formă.

În cazul exercitării dreptului de retragere, consumatorul este obligat să returneze produsul cel târziu în termen de 14 zile de la trimiterea declarației de retragere la adresa de mai sus. Costurile directe ale returnării – în absența unui acord diferit – sunt suportate de consumator.

12.4. Comandantul este considerat că și-a exercitat dreptul de retragere în termen dacă trimite declarația de retragere înainte de expirarea termenului de 14 zile menționat mai sus.

13. Efectele juridice ale retragerii

13.1. Dacă comandantul/cumpărătorul se retrage din contract, întreprinderea rambursează fără întârziere, dar cel târziu în termen de 14 zile de la primirea declarației de retragere, toate contraprestațiile efectuate de comandant, inclusiv costul de transport (cu excepția costurilor suplimentare care au rezultat din faptul că comandantul a ales o modalitate de transport diferită de cea mai ieftină modalitate obișnuită de transport oferită de noi).

13.2. Întreprinderea utilizează la rambursare aceeași modalitate de plată ca cea utilizată în tranzacția inițială, cu excepția cazului în care comandantul își dă consimțământul expres pentru utilizarea unei alte modalități de plată; din aplicarea acestei modalități de rambursare comandantul nu suportă niciun cost suplimentar.

13.3. În caz de retragere, comandantul/cumpărătorul este obligat să returneze sau să predea produsul întreprinderii fără întârziere nejustificată, dar cel târziu în termen de 14 zile de la comunicarea declarației de retragere, la magazinul situat la adresa **2045 Törökbálint, Torbágy utca 4**. Termenul este considerat respectat dacă comandantul/cumpărătorul trimite produsul înainte de expirarea termenului de 14 zile.

Întreprinderea noastră vinde produsul și în spațiul comercial fizic, prin urmare, dacă consumatorul exercită personal dreptul de retragere în spațiul comercial al întreprinderii noastre, are dreptul să returneze simultan produsul întreprinderii noastre.

13.4. Costul direct al returnării produsului este suportat de comandant/cumpărător, cu excepția cazului menționat în ultimul paragraf al punctului 13.3, când are dreptul să returneze simultan produsul întreprinderii noastre.

13.5. Întreprinderea poate reține rambursarea până când primește înapoi produsul sau până când comandantul demonstrează că l-a returnat. Se va lua în considerare momentul anterior dintre cele două.

13.6. Comandantul poate fi tras la răspundere pentru deprecierea produsului numai dacă aceasta a rezultat din utilizarea care depășește utilizarea necesară pentru stabilirea naturii, proprietăților și funcționării produsului.

13.7. Comandantul nu poate exercita dreptul de retragere:

- în cazul contractelor de prestare de servicii, după executarea completă a serviciului, dacă întreprinderea a început executarea cu acordul prealabil expres al consumatorului, iar consumatorul a luat la cunoștință că își va pierde dreptul de reziliere după executarea completă a serviciului
- în ceea ce privește un produs sau serviciu al cărui preț sau tarif depinde de fluctuațiile pieței financiare care nu pot fi influențate de întreprindere și care sunt posibile chiar și în termenul prevăzut de lege
- în cazul unui produs care nu este prefabricat, care a fost realizat conform instrucțiunilor consumatorului sau la cererea expresă a acestuia, sau în cazul unui produs care a fost în mod clar personalizat pentru consumator
- în ceea ce privește produse perisabile sau care își păstrează calitatea pentru o perioadă scurtă
- în ceea ce privește produse în ambalaj sigilat care nu pot fi returnate după deschiderea ambalajului din motive de protecție a sănătății sau de igienă
- în ceea ce privește produse care, prin natura lor, după livrare, se amestecă inseparabil cu alte produse
- în cazul unui contract de antrepriză în care întreprinderea vizitează consumatorul la cererea expresă a acestuia în scopul efectuării unor lucrări urgente de reparație sau întreținere
- în ceea ce privește vânzarea de copii în ambalaj sigilat de înregistrări audio sau video, precum și de software pentru calculator, dacă consumatorul a deschis ambalajul după livrare
- în ceea ce privește zierele, revistele și periodicele, cu excepția contractelor de abonament
- în ceea ce privește conținutul digital furnizat pe un suport care nu este material, dacă întreprinderea a început executarea cu acordul prealabil expres al consumatorului, iar consumatorul, simultan cu acest acord, a declarat că ia la cunoștință că va pierde dreptul de retragere după începerea executării.

13.8. În cazul retragerii în scris de către consumator, este suficient ca acesta să trimită declarația de retragere în termen de 14 zile.

13.9. Consumatorul poate fi tras la răspundere pentru deprecierea produselor numai dacă aceasta a rezultat din manipularea diferită de cea necesară pentru stabilirea naturii, proprietăților și funcționării produselor.

13.10. Consumatorul poate contacta Furnizorul și cu alte reclamații la datele de contact din prezentul Regulament.

13.11. Dreptul de retragere revine exclusiv Utilizatorilor considerați consumatori conform OUG nr. 34/2014 și Legea nr. 296/2004 (Codul consumului).

13.12. Dreptul de retragere nu revine întreprinderii, adică persoanei care acționează în cadrul profesiei, ocupației independente sau activității comerciale.

14. Informații despre garanția pentru vicii, garanția produsului și garanție

(Elaborat pe baza prevederilor OUG nr. 140/2021 și OUG nr. 141/2021.)

1. Garanția pentru vicii

Consumatorul beneficiază de dreptul la garanția pentru vicii în cazul în care produsul a fost livrat cu defecte sau nu corespunde proprietăților stabilite în contract.

Consumatorul – la alegerea sa – poate solicita repararea sau înlocuirea produsului, cu excepția cazului în care acest lucru este imposibil sau implică costuri disproporționate suplimentare pentru întreprindere. Dacă repararea sau înlocuirea nu este posibilă, consumatorul are dreptul la reducerea prețului sau la rezilierea contractului.

Pretenția de garanție pentru vicii poate fi exercitată în termen de **2 ani** de la executare. În cazul produselor second-hand, părțile pot conveni un termen mai scurt, dar de cel puțin 1 an.

În termen de **12 luni** de la executare, se prezumă existența defectului; după 12 luni, sarcina probei revine consumatorului.

2. Garanția produsului

Consumatorul are dreptul de a se adresa producătorului sau distribuitorului dacă produsul este defect. Un produs este defect dacă nu corespunde cerințelor valabile la momentul punerii în circulație sau nu posedă proprietățile asumate de producător.

Ca pretenție de garanție a produsului, consumatorul poate solicita exclusiv repararea sau înlocuirea produsului.

Pretenția de garanție a produsului poate fi exercitată în termen de 2 ani de la punerea în circulație a produsului.

Producătorul se poate exonera dacă dovedește că:

- nu a pus produsul în circulație în cadrul activității sale comerciale,
- defectul nu putea fi recunoscut la momentul punerii în circulație conform stării științei și tehnicii,
- sau defectul este rezultatul unei prevederi legale obligatorii.

3. Garanție

În România, pentru bunurile de consum durabile noi se aplică garanția legală obligatorie (OUG nr. 140/2021).

Perioada implicită de garanție este de **24 luni** pentru produsele noi.

Pentru anumite produse (de exemplu, aparate electrocasnice durabile), ordonanțe ministeriale separate pot prescrie perioade de garanție mai lungi.

În perioada de garanție, consumatorul poate solicita în primul rând repararea. Dacă repararea nu este posibilă sau întreprinderea nu o execută într-un termen rezonabil, consumatorul are dreptul la înlocuire sau reducere de preț.

Exercitarea drepturilor de garanție nu depinde de existența ambalajului original al produsului. Baza pentru îndeplinirea pretenției de garanție este documentul justificativ al achiziției (factură sau chitanță).

Important: Consumatorul nu poate exercita simultan pretențiile de garanție pentru vicii, garanție a produsului și garanție pentru același defect; are însă dreptul să aleagă temeiul juridic mai favorabil pentru el.

15. Dispoziții finale și diverse

15.1. În cazul invalidității anumitor puncte ale prezentelor T&C, restul contractului rămâne obligatoriu. Unde este aplicabil, prevederile legale relevante intră în vigoare în locul punctelor invalide.

Budapest, 13 aprilie 2026

[Regulamentul nostru poate fi descărcat în format PDF FĂCÂND CLIC AICI](#)

[Informarea privind prelucrarea datelor site-ului este disponibilă FĂCÂND CLIC AICI](#)

[Declarația de retragere poate fi descărcată în format DOCX FĂCÂND CLIC AICI](#)