

Termeni și condiții contractuale generale

Acest document conține Termenii și condițiile contractuale generale pentru achizițiile efectuate din magazinul online <https://zivtool.ro> operat de ZÁKÁNY SZERSZÁMHÁZ Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság. Dacă doriți să utilizați serviciile magazinului online, sunteți obligat să acceptați termenii și condițiile acestor Termeni și condiții contractuale generale, lucru pe care îl puteți realiza prin selectarea căsuței din formular. În urma acceptării termenilor și condițiilor din TCCG, se încheie un contract între vânzător și utilizatorul magazinului online (denumit în continuare "cumpărător") în conformitate cu termenii și condițiile stabilite în acest document.

În cazul în care Clientul nu acceptă termenii și condițiile din TCCG, acesta nu poate utiliza serviciile magazinului online. Acesta nu se poate înregistra sau plasa o comandă.

Contractul încheiat pe baza acestui document nu este arhivat (nu este accesibil ulterior, încheierea contractului este dovedită de datele comenzii), este încheiat printr-o declarație de conduită implicită, nu este un contract scris, este redactat în limba maghiară, nu face referire la un cod de conduită. În cazul în care aveți întrebări legate de funcționarea magazinului online, de procesul de comandă și de livrare, vă stăm la dispoziție la datele de contact furnizate.

Numele Vânzătorului: ZÁKÁNY SZERSZÁMHÁZ Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság

Sediu: 4130 Derecske, strada Dózsa György nr. 32. Cl. A.

Număr de înregistrare în ORC: 09 09 011517

Cod fiscal: 13478164-2-09

Numere de telefon: +40377102238

Adresă de e-mail: vanzari@zivtool.ro

I./ Dispoziții introductive

1. Aspectele nereglementate în prezentele TCCG și interpretarea acestor TCCG sunt guvernate de legea maghiară, în special în ceea ce privește dispozițiile Legii V din 2013 privind Codul civil ("Codul civil") și ale Legii CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale (Elker. tv.), precum și dispozițiile Hotărârii de Guvern 45/2014 (II. 26.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și companii. Produsele specifice fac obiectul legislației sectoriale relevante. Dispozițiile obligatorii ale legislației relevante se aplică, de asemenea, părților, fără nicio prevedere specială.
2. Prezentul regulament intră în vigoare la 01. februarie 2023 și rămâne în vigoare până la revocare. Vânzătorul are dreptul de a modifica unilateral acești Termeni și condiții (circumstanțe care dau naștere la modificare: modificări ale costurilor de transport, modificări ale legislației, interese comerciale, modificări ale societății). Vânzătorul publică modificările pe site-ul web în ziua în care acestea intră în vigoare și le transmite simultan utilizatorilor pe site-ul web. De asemenea, consumatorul își poate exercita dreptul de retragere sau de reziliere în cazul unei modificări unilaterale a contractului. Modificarea TCCG nu afectează contractele încheiate anterior, adică modificarea nu are efect retroactiv. Utilizatorii sunt informați prin prezenta că, în cazul unei noi comenzi, trebuie să accepte în toate cazurile prezentele TCCG (casutei checkbox).

3. Magazinul web aflat pe site-ul <https://zivtool.ro> funcționează în Ungaria; acesta este, de asemenea, întreținut acolo. Deoarece site-ul poate fi vizitat din alte țări, utilizatorii accepta în mod expres că legea aplicabilă în relația dintre utilizator și Vânzător este legea maghiară.
4. Vânzătorul oferă spre vânzare vizitatorilor paginii de internet (Cumpărători) diverse mașini-unelte, unelte, accesorii, scări, scărițe, tobogane pentru resturi, schele, echipamente de atelier, etc. în magazinul online de pe pagina de internet <https://zivtool.ro>.
5. Principalele grupe de produse:
 - mașini-unelte,
 - scule de mână,
 - mașini de grădină,
 - scări, schele, tobogane pentru resturi,
 - accesorii,
 - echipamente de atelier.
6. Produsele pot fi comandate numai dacă Clientul acceptă termenii și condițiile contractuale generale din prezentele TCCG și Politica de confidențialitate de pe site. Prin acceptarea Termenilor și condițiilor generale de utilizare, utilizatorul accepta că a citit și acceptă dispozițiile stabilite în acest document și că este obligat să le respecte.
7. Textul actual al prezentelor TCCG intră în vigoare la data publicării sale și rămâne în vigoare până la revocare sau modificare. Prezentele TCCG se aplică exclusiv activității magazinului online www.zivtool.ro operat de ZÁKÁNY SZERSZÁMAHÁZ Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság.
8. Minorii sau persoanele cu capacitate juridică limitată pot utiliza serviciile magazinului online numai cu acordul reprezentantului lor legal. Este responsabilitatea și datoria persoanei cu capacitate juridică limitată să obțină un astfel de consimțământ. Nu este responsabilitatea Vânzătorului și nu este posibil ca Vânzătorul să știe sau să afle cine folosește site-ul în timpul tranzacțiilor online, prin urmare responsabilitatea pentru acest lucru revine exclusiv Cumpărătorului.

II./ Definiții

1. Părțile: Vânzătorul și Utilizatorul în mod colectiv. În sensul prezentului document, termenul "Utilizator" este folosit pentru a se referi la consumatorul și la societatea care se înregistrează în magazinul online și achiziționează produsele oferite în cadrul acestuia.
2. Consumator: persoana fizică majoră, în vârstă de peste 18 ani, care acționează în afara activității economice sau a profesiei sale
3. Contract de consum: un contract la care una dintre părți este un consumator
4. Garanție: în cazul unui contract de consum, o garanție obligatorie care depășește obligația legală prevăzută de Codul civil sau o garanție asumată voluntar pentru buna executare a contractului, în baza legii
5. Contract: încheierea unui contract de vânzare între Vânzător și Utilizator prin intermediul magazinului online și al e-mail-ului
6. Contract încheiat la distanță: contractul de cumpărare a unui produs sau de prestare a unui serviciu care face obiectul unui contract, încheiat fără prezența fizică simultană a părților, prin utilizarea unui mijloc de comunicare la distanță în cadrul unui sistem de vânzare la distanță

7. Mijloc de comunicare la distanță: un mijloc care face o declarație contractuală în absența părților, de exemplu, un dispozitiv de acces la internet, un formular, un catalog, un telefon
8. Produs: bunurile mobile comercializabile aflate în oferta magazinului nostru online, care sunt destinate vânzării, care pot fi puse în posesie și care fac obiectul unui Contract
9. Societate: o persoană care acționează în cadrul activității sale comerciale sau profesionale
10. Webshop: magazinul nostru online prin intermediul căruia se încheie contractul

Legislația relevantă:

- Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor
- Legea LXXVI din 1999 privind drepturile de autor
- Legea CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale
- Hotărârea de Guvern nr. 151/2003 (22.IX.2003) privind garanția obligatorie pentru bunurile de consum de folosință îndelungată
- Legea CXII din 2011 privind dreptul la autodeterminare informațională și libertatea de informare
- Legea V din 2013 privind Codul civil
- Ordonanța NGM 19/2014 (IV.29.) privind normele de procedură pentru tratarea cererilor de garanție și de despăgubire pentru bunurile vândute în cadrul unui contract încheiat între un consumator și o societate
- Hotărârea de Guvern nr. 45/2014 (II.26.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și societăți
- Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27.04.2016 privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal ale persoanelor fizice și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 95/46/CE, și anume Regulamentul general privind protecția datelor
- Regulamentul (UE) nr. 2018/302 al Parlamentului European și al Consiliului din 28.02.2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate de conținut și a altor forme de discriminare bazate pe naționalitate, reședința/domiciliul consumatorului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE

III./ Domeniul de aplicare al TCCG

1. Domeniul personal de aplicare al TCCG se extinde asupra celor de mai jos:
 - Vânzător
 - Utilizatorul care comandă un produs prin intermediul magazinului online și încheie astfel un contract cu Vânzătorul,
 - Societatea, care încheie un contract cu Vânzătorul,
 - Vizitatorii magazinului online.
2. În cazul în care o dispoziție din TCCG este sau devine ulterior invalidă sau inaplicabilă, acest lucru nu va afecta validitatea celorlalte dispoziții din TCCG.
3. În cazul oricărei modificări a TCCG, Vânzătorul publică pe site-ul său web numărul versiunii în vigoare a TCCG, împreună cu un anunț care să precizeze faptul modificării, un rezumat al modificărilor și data la care modificarea intră în vigoare. Vânzătorul publică această publicație pe site-ul web cu cel puțin 8 (opt) zile calendaristice înainte de data intrării în vigoare.

4. Limba de redactare a contractului este limba română. Contractul se încheie prin plasarea unei comenzi și prin acceptarea acestor Termeni și condiții contractuale generale.
5. Prețuri: Prețurile publicate în magazinul online sunt prețuri brute care conțin TVA. Costurile de livrare se plătesc separat, în funcție de metoda de livrare aleasă.

IV./ Înregistrare

1. Achiziția din magazinul web zivtool.ro este condiționată de înregistrare, pe care utilizatorul poate face prin accesarea butonului de autentificare de pe site sau la sfârșitul achiziției.
2. Formularul de înregistrare trebuie completat în întregime cu următoarele date:
 - adresă de e-mail;
 - parolă;
 - nume și prenume.
3. Utilizatorul are obligația să furnizeze datele sale reale în timpul înregistrării. În cazul datelor false sau al datelor care pot fi asociate cu o altă persoană, contractul electronic este nul și devine invalid. Vânzătorul exclude responsabilitatea în cazul în care Utilizatorul utilizează serviciile în numele altei persoane sau cu datele acestora.
4. Vânzătorul nu este răspunzător pentru nicio întârziere a livrării sau pentru orice altă problemă sau eroare cauzată de datele incorecte și/sau inexacte specificate de Utilizator. Cu toate acestea, Vânzătorul informează utilizatorii că, după consultarea și identificarea clară cu Utilizatorul, Vânzătorul poate corecta datele introduse greșit în comandă, astfel încât facturarea și livrarea să nu fie împiedicate.
5. Vânzătorul nu este răspunzător pentru niciun fel de daune rezultate din pierderea parolei de către Utilizator sau dacă aceasta devine accesibilă persoanelor neautorizate din orice motiv care nu poate fi atribuit furnizorului de servicii (dacă există o înregistrare pe site).
6. Prin înregistrare, Utilizatorul declară că a citit și acceptă termenii și condițiile din prezentele TCCG și Politica de confidențialitate publicată pe site.
7. Înregistrarea Utilizatorului în magazinul online este gratuită și înregistrarea nu constituie în sine o comandă, dar fără acest pas nu este posibilă efectuarea de achiziții în magazinul online. Numai persoanele fizice și juridice care au capacitate juridică deplină au dreptul de a se înregistra.

V./ Procedura de comandă, încheierea contractului

1. Produsele enumerate în magazinul online pot fi achiziționate doar prin intermediul magazinului online.
2. Achiziția în magazinul online, prin intermediul interfeței de internet, este condiționată de furnizarea exactă a datelor utilizatorului și a detaliilor comenzii și de acceptarea acestor TCCG.
3. Prețurile afișate pentru produse sunt în RON, prețuri brute (adică includ TVA-ul legal de 19%). Cu toate acestea, prețurile afișate nu includ cheltuielile de livrare și de plată. Nu este specificată nicio valoare minimă a comenzii și Vânzătorul nu percepe costuri de ambalare.
4. În magazinul online, Vânzătorul furnizează detalii privind denumirea și descrierea produselor și afișează fotografiile ale produselor (dacă este posibil).
5. În cazul în care se introduce un preț promoțional, Vânzătorul va informa utilizatorii pe site-ul web în mod complet cu privire la promoție și la durata exactă a acesteia. În

cazul în care este afișat un preț promoțional, vânzătorul indică prețul anterior al produsului, care este cel mai mic preț din ultimele 30 de zile. În cazul unei promoții graduale, în care prețul produsului a fost redus treptat, prețul anterior este prețul anterior primei reduceri, care a fost aplicat pentru o perioadă mai lungă de timp.

6. În cazul în care Vânzătorul, în ciuda tuturor diligențelor, afișează un preț incorect pe magazinul online, în special un preț de "0" RON sau "1" RON care este în mod evident incorect, de exemplu, semnificativ diferit de prețul bine-cunoscut, general acceptat sau estimat al produsului, sau un preț de "0" RON sau "1" RON din cauza unei erori de sistem, Vânzătorul nu este obligat să livreze produsul la prețul incorect, dar se poate oferi să livreze produsul la prețul corect, în cunoștință de cauză Utilizatorul se poate retrage de la cumpărare.
7. După înregistrare, Utilizatorul se conectează la magazinul online. La plasarea unei comenzi în magazinul online, Utilizatorul adaugă produsul selectat în coșul de cumpărături virtual. Coșul de cumpărături este apoi afișat pe pagină, unde Utilizatorul poate selecta numărul de articole pe care dorește să le cumpere și poate șterge articolele din coșul de cumpărături. Prin apăsarea butonului "Goliți coșul", toate produsele sunt șterse din coș.
8. În cazul în care Utilizatorul dorește să achiziționeze produse suplimentare, acesta poate face clic pe butonul "înapoi la pagina principală" sau poate trece la plată făcând clic pe butonul următor.
9. Apoi, atunci când introduce datele, Utilizatorul poate introduce adresa de livrare și adresa de facturare, alege metoda de plată și scrie un comentariu cu privire la îndeplinirea comenzii.
10. Utilizatorul poate verifica corectitudinea comenzii și a datelor furnizate de el/ea pe sub-pagina "Verificați datele". În cazul în care oricare dintre date este incorectă, Utilizatorul poate trimite în orice moment un e-mail către companie pentru a o modifica.
11. În cazul în care există o eroare sau o omisiune în produsele sau prețurile din magazinul online, ne rezervăm dreptul de a o corecta. În acest caz, vom informa Utilizatorul cu privire la noile date imediat după ce eroarea a fost detectată sau corectată.
12. Modalități de plată:
 - Plata la livrare: în cazul în care produsul comandat este livrat prin curier sau la un punct de coletărie, Utilizatorul poate plăti suma totală a comenzii la curier sau la punctul de coletărie în numerar la primirea produsului (produselor) comandat(e).
 - Prin transfer bancar: Utilizatorul este obligat să vireze suma produselor comandate în contul bancar indicat în e-mailul de confirmare în termen de 3 zile. Odată ce suma a fost creditată în contul bancar al Utilizatorului, Utilizatorul are dreptul de a primi produsul (produsele) în modul specificat de Utilizator.
13. După trimiterea comenzii, Utilizatorul va primi o confirmare scrisă, generată automat prin e-mail, că comanda a fost primită de către Vânzător. În cazul în care această confirmare nu este primită de către Utilizator într-un termen rezonabil, în funcție de natura serviciului, dar nu mai târziu de 48 de ore de la trimiterea comenzii, Utilizatorul este eliberat de orice obligație de a face o ofertă sau de a se angaja contractual. Comanda și confirmarea acesteia se consideră a fi fost primite de către Vânzător în momentul în care aceasta devine disponibilă pentru Vânzător. Vânzătorul nu este răspunzător pentru confirmare în cazul în care confirmarea nu este primită la timp deoarece Utilizatorul a introdus o adresă de e-mail incorectă în timpul înregistrării sau deoarece spațiul de stocare al contului său este plin și nu poate primi mesajul. E-mailul de confirmare constituie o relație contractuală între părți.

14. Comenzile sunt procesate în timpul programului de lucru. De asemenea, este posibil să plasați o comandă în afara orelor indicate ca timp de procesare a comenzilor, dacă comanda este plasată după încheierea orelor de lucru, aceasta va fi procesată în ziua următoare.
15. Față de e-mailul automat de confirmare, Vânzătorul este obligat să trimită un e-mail cu conținutul esențial al comenzii. Acest e-mail de confirmare va fi trimis în termen de 48 de ore de la primirea comenzii și va conține numele utilizatorului care a inițiat achiziția, numele produsului comandat, cantitatea, prețul de achiziție și data preconizată de livrare.
16. Înainte de a trimite e-mailul de confirmare, Vânzătorul verifică stocul de produse în sistemul electronic, deoarece este posibil să existe o lipsă de stoc contrar informațiilor din sistem.
17. Comenzile sunt procesate, iar contactul se realizează în mod normal prin e-mail sau prin intermediul procesului de procesare automată. Utilizatorul trebuie să se asigure că adresa de e-mail furnizată de el este corectă și că poate primi e-mail-uri trimise de la această adresă. În plus, în cazul în care Utilizatorul folosește filtre SPAM, acesta trebuie să se asigure că poate primi toate e-mailurile de la Vânzător și de la terți necesare pentru executarea comenzii.
18. În cazul în care produsul comandat se află în stoc, după achitarea prețului de achiziție, Vânzătorul îl va preda partenerului de livrare.
19. În cazul în care produsul nu se află în stoc, Vânzătorul va informa Utilizatorul când se așteaptă să sosească produsul.
20. În cazul bunurilor în promoție, promoția este întotdeauna condiționată de disponibilitatea stocurilor. În cazul în care Vânzătorul nu poate livra produsul comandat din cauza lipsei de stoc, Cumpărătorul va fi informat despre acest lucru la adresa de e-mail furnizată de acesta în momentul comenzii/înregistrării.
21. Termenul general de executare, în termen de 1-5 zile lucrătoare. În cazul în care produsul selectat nu se află în stoc, va fi afișat pe pagina produsului de pe site-ul web ca și termenul de livrare a coletului.
22. În baza contractului de vânzare încheiat între părți, Vânzătorul este obligat să transfere proprietatea asupra bunurilor, Utilizatorul este obligat să plătească prețul de achiziție și să ia în primire bunurile.
23. În cazul în care Vânzătorul este o întreprindere și Utilizatorul este un consumator, iar Vânzătorul se angajează să livreze bunurile către Cumpărător, riscul de pierdere sau de deteriorare se transferă către Utilizator în momentul în care Utilizatorul sau o terță persoană desemnată de Vânzător intră în posesia bunurilor. Riscul de pierdere sau de deteriorare se transferă Utilizatorului în momentul livrării către transportator, în cazul în care acesta a fost angajat de Utilizator, cu condiția ca transportatorul să nu fi fost recomandat de Vânzător.
24. În caz de întârziere din partea Vânzătorului, Utilizatorul are dreptul de a stabili o perioadă de grație. În cazul în care Vânzătorul nu execută contractul în perioada de grație, Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contract.
25. Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contract fără preaviz dacă
 - Vânzătorul a refuzat să execute contractul; sau
 - contractul ar fi trebuit să fie executat la momentul convenit de părți sau în funcție de scopul recognoscibil al serviciului, și nu în orice alt moment.

26. În cazul în care Vânzătorul nu își îndeplinește obligația contractuală deoarece produsul specificat în contract nu este disponibil, Vânzătorul informează imediat Utilizatorul cu privire la aceasta și rambursează imediat suma plătită de Utilizator și se asigură că Utilizatorul își exercită celelalte drepturi prevăzute de lege în caz de neexecutare.
27. Vânzătorul atrage atenția Utilizatorilor asupra faptului că, dacă Utilizatorul nu preia produsul (produsele) comandat(e) (indiferent de modalitatea de plată), Utilizatorul se află în situația de nerespectare a contractului, exact conform articolului 6:156 (1) din Codul civil.
28. Aceasta înseamnă că Vânzătorul, în conformitate cu regulile procedurii "fara acord", în cazul în care Utilizatorul nu își manifestă intenția de a se retrage (și nu declară dacă dorește sau nu să ia în primire produsul (produsele) comandat(e)), va factura Utilizatorilor și costurile normale de depozitare și costurile de livrare (tur-retur) aferente produsului (produselor).
29. Vânzătorul atrage atenția Utilizatorului asupra faptului că, pentru a pune în aplicare pretențiile legale care decurg din încălcarea contractului, Utilizatorul va fi responsabil pentru plata oricăror alte costuri (legale) (inclusiv taxele pentru procedura de ordonanță de plată).
30. Utilizatorul este obligat să efectueze o verificare cantitativă și calitativă imediat după primirea bunurilor. Utilizatorul poate depune o reclamație cantitativă la primirea bunurilor și o reclamație privind calitatea în termen de 3 zile de la primirea bunurilor. În cazul în care Utilizatorul nu a formulat o obiecție cantitativă în timpul procedurii de preluare, se consideră că articolele de pe factură sau de pe bonul de livrare au fost livrate integral.
31. Vânzătorul atrage atenția Utilizatorului asupra faptului că sigilarea coletului va fi deschisă din cauza completării certificatului de garanție. Vânzătorul deschide ambalajul la minim posibili și apoi resigilează corespunzător.
32. Utilizatorul poate face o reclamație privind calitatea după livrarea bunurilor numai pentru defecte care nu pot fi detectate vizual (vicii ascunse). În cazul viciilor ascunse, se aplică dispozițiile prezentelor TCCG pentru depunerea unei cereri de garanție.
33. În cazul în care Utilizatorul nu ia în primire bunurile în termenul de livrare indicat în confirmarea comenzii sau în termen de 8 zile după aceea, Utilizatorul nu poate pretinde executarea contractului, iar Vânzătorul are dreptul de a vinde bunurile unei terțe părți fără nicio notificare specială.

VI./ Dreptul de retragere

1. În cazul în care Utilizatorul se califică drept consumator, acesta are dreptul de a se retrage din contract în conformitate cu articolul 20 din Hotărârea de Guvern 45/2014 (26.II.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și societăți (denumit în continuare Hotărârea de Guvern). Vă informăm că persoanele juridice nu își pot exercita dreptul de retragere fără motivare, deoarece nu se încadrează în categoria consumatorilor
2. Acest drept de retragere în cazul unui contract de vânzare a unui produs, adică un produs comandat de către:
 - a produsului,
 - în cazul în care se vând mai multe produse, dacă fiecare produs este livrat la un

moment diferit, a ultimului produs livrat,

- în cazul produselor compuse din mai multe loturi sau piese, a ultimului lot sau piesă furnizat(ă),

- în cazul în care produsul urmează să fie furnizat în mod regulat într-o perioadă determinată, a primului serviciu,

în termen de 14 zile de la data primirii de către consumator sau de către o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de consumator.

3. În cazul în care Vânzătorul nu respectă aceste informații, termenul de retragere de 14 zile se prelungește cu 12 luni. În cazul în care Vânzătorul furnizează informațiile după expirarea a 14 zile de la data primirii bunurilor sau de la data încheierii contractului, dar în termen de 12 luni, termenul de retragere este de 14 zile de la data comunicării acestor informații.
4. Utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și data primirii produsului.
5. Utilizatorii își pot exercita dreptul de retragere prevăzut la articolul 20 din Hotărârea de Guvern 45/2014 (26.II.) prin intermediul unei declarații clare în acest sens sau prin utilizarea modelului de declarație care poate fi descărcat de pe site.
6. Dreptul de retragere este considerat ca fiind exercitat în timp util dacă Utilizatorul trimite declarația sa în termen de 14 zile de la primirea produsului sau înainte. Sarcina de a dovedi că Utilizatorul a trimis declarația privind dreptul său de retragere în termenul stabilit revine Utilizatorului.
7. Costul returnării produsului este suportat de către Utilizator, Vânzătorul nu s-a angajat să suporte acest cost. În cazul exercitării dreptului de retragere, Consumatorul nu va suporta alte costuri decât cele de returnare a produsului.
8. Vânzătorul nu este obligat să ramburseze prețul integral al produsului și costurile în cazul în care produsul este returnat de către Consumator deteriorat, incomplet sau utilizat. În cazul în care Vânzătorul constată, la returnarea bunurilor, că acestea sunt în mod evident folosite, acesta va solicita o expertiză și va rambursa prețul Cumpărătorului, compensat cu deprecierea datorată utilizării.
9. Vânzătorul este obligat să ia act de retragerea Utilizatorului imediat după primirea notificării de retragere a Utilizatorului pe un suport electronic, cu condiția ca Vânzătorul să pună la dispoziția Utilizatorului dreptul de retragere și pe site-ul său.
10. În cazul în care Utilizatorul se retrage din contractul încheiat prin intermediul site-ului ZIVTOOL.RO, în conformitate cu prevederile legale, Vânzătorul va rambursa imediat, dar nu mai târziu de paisprezece zile de la luarea la cunoștință a retragerii, suma totală plătită de Utilizator drept contraprestație.
11. În cazul unei retrageri sau rezilieri legale, Vânzătorul va rambursa suma datorată Utilizatorului în același mod ca și metoda de plată utilizată de Utilizator. Sub rezerva consimțământului expres al Utilizatorului, Vânzătorul poate utiliza o altă metodă de plată pentru rambursare, dar Utilizatorului nu i se va percepe nicio taxă suplimentară ca urmare a acestui fapt.
12. Vânzătorul poate reține prețul de achiziție integral până când Utilizatorul a returnat bunurile sau a dovedit dincolo de orice îndoială rezonabilă că le-a returnat, în funcție de care dintre aceste situații este mai devreme. Vânzătorul nu are dreptul de reținere în cazul în care s-a angajat să returneze el însuși bunurile.
13. Vânzătorul nu este răspunzător pentru întârzierile cauzate de numerele de cont bancar sau de adresele poștale incorecte și/sau inexacte furnizate de către Utilizator.
14. În cazul în care Utilizatorul se retrage în mod corespunzător din contract, acesta trebuie să returneze bunurile imediat, dar nu mai târziu de paisprezece zile de la data retragerii, sau să le predea Vânzătorului sau unei persoane autorizate de către Vânzător

să primească bunurile. Se consideră că returnarea a fost finalizată în termenul stabilit dacă Utilizatorul returnează produsul înainte de expirarea acestui termen. Vă informăm că costurile de returnare a produsului vor fi suportate de către Utilizator.

15. Utilizatorul este răspunzător numai pentru devalorizarea rezultată din utilizarea bunurilor dincolo de utilizarea necesară pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea acestora. Utilizatorul nu este răspunzător pentru devalorizarea în cazul în care Vânzătorul nu și-a respectat obligația de a informa Utilizatorul cu privire la dreptul de retragere (termen, condiții).
16. În cazul comercializării mai multor produse, în cazul în care fiecare produs este livrat la un moment diferit, Utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere în termen de 14 zile de la livrarea ultimului produs sau, în cazul produselor care constau în mai multe loturi sau articole, de la livrarea ultimului lot sau articol.
17. Utilizatorul nu își poate exercita dreptul de retragere în cazurile menționate mai jos:
 - un contract de prestări de servicii, după ce serviciul a fost executat în întregime, dacă societatea a început să presteze serviciul cu consimțământul prealabil expres al Consumatorului, iar acesta a recunoscut că își va pierde dreptul de retragere după ce serviciul a fost executat în întregime;
 - pentru un produs sau un serviciu al cărui preț sau tarif este supus fluctuațiilor de pe piața financiară care nu pot fi controlate de societate și care pot apărea în timpul perioadei stabilite pentru exercitarea dreptului de retragere;
 - un produs care nu este un produs prefabricat, care a fost fabricat conform instrucțiunilor sau la cererea expresă a Consumatorului, sau un produs care este în mod clar personalizat pentru Consumator;
 - un produs perisabil sau al unui produs a cărui calitate trebuie menținută pentru o perioadă scurtă de timp;
 - un produs aflat într-un ambalaj închis care, din motive de sănătate sau de igienă, nu poate fi returnat după deschidere după livrare;
 - un produs care, prin natura sa, este amestecat în mod inseparabil cu alte produse după livrare;
 - o băutură alcoolică a cărei valoare reală depinde de fluctuațiile pieței care nu pot fi controlate de societate și al cărei preț a fost convenit între părți la momentul încheierii contractului de vânzare, dar contractul nu este executat decât după 30 de zile de la data încheierii;
 - în cazul unui contract de servicii în care societatea, la cererea expresă a Consumatorului, se deplasează la acesta pentru a efectua lucrări urgente de reparații sau de întreținere;
 - pentru vânzarea unei copii a unei înregistrări audio sau video sau a unui program informatic în ambalaj sigilat, în cazul în care Consumatorul a deschis ambalajul după livrare;
 - un ziar, jurnale sau o revistă, cu excepția contractelor de abonament;
 - contracte încheiate prin licitație publică;
 - în cazul unui contract de furnizare de servicii de cazare, de transport, de închiriere de mașini, de catering sau de petrecere a timpului liber, cu excepția serviciilor de cazare, în cazul în care în contract a fost stabilit un termen limita sau o perioadă de execuție
 - pentru conținutul digital furnizat pe un suport netangibil, în cazul în care societatea a început executarea contractului cu consimțământul expres și prealabil al Consumatorului, iar acesta a declarat, în același timp cu acordarea consimțământului, că recunoaște că își pierde dreptul prevăzut la articolul 20 odată ce a început executarea contractului.

VIII./ Garanție

Condițiile de garanție sunt prevăzute în Codul civil, în Hotărârea de Guvern 45/2014 (26.II.), în Ordonanța NGM 19/2014 (29.IV.) și în Hotărârea de Guvern 151/2003 (22.IX.).

Pentru a solicita o cerere de garanție pentru produsele pe care le-ați achiziționat, vă puteți adresa în scris la următoarele adrese:

- Adresă de corespondență: 4130 Derecske, Dózsa György 32/A.
- Telefon: +40377102238
- E-mail: vanzari@zivtool.ro

„1. Lipsă de conformitate

În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o lipsă de conformitate?

În cazul unei prestații defectuoase din partea Vânzătorului, aveți dreptul de a vă îndrepta împotriva Vânzătorului în conformitate cu normele Codului civil.

Ce drepturi aveți în cadrul unei cereri de lipsă de conformitate?

Dumneavoastră - la alegere - puteți solicita pentru drepturi de lipsa de conformitate următoarele:

Puteți alege: să solicitați o reparație sau o înlocuire, cu excepția cazului în care una dintre acestea este imposibilă sau ar impune un cost suplimentar disproporționat pentru societate în comparație cu o altă cerere de despăgubire. În cazul în care nu ați solicitat sau nu ați putut solicita repararea sau înlocuirea, puteți solicita o reducere proporțională a prețului sau, în ultimă instanță, puteți renunța la contract. Puteți trece de la un drept de garanție la altul, dar va trebui să suportați costul modificării, cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată sau dacă compania a oferit un motiv pentru aceasta.

De asemenea, aveți dreptul de a solicita o reducere proporțională a contraprestației sau rezilierea contractului de vânzare, în funcție de gravitatea încălcării, dacă

- a) compania nu a efectuat reparația sau înlocuirea, sau a efectuat-o, dar nu a demontat și nu a reînstatat total sau parțial bunurile sau a refuzat să le adapteze la contract;
- b) există o neîndeplinire repetată a obligațiilor, în ciuda încercărilor societății de a aduce bunurile în conformitate cu contractul;
- c) defectul este de o asemenea gravitate încât să justifice o reducere imediată a prețului sau o reziliere imediată a contractului de vânzare; sau
- d) compania nu s-a angajat să aducă bunurile în conformitate cu contractul sau este clar, din circumstanțe, că comerciantul nu va aduce bunurile în conformitate cu contractul într-un termen rezonabil sau fără a aduce un prejudiciu semnificativ Consumatorului

În cazul în care doriți să reziliați contractul de vânzare pe motiv de executare defectuoasă, sarcina de a dovedi că defectul este nesemnificativ îi revine companiei.

Aveți dreptul de a reține tot sau o parte din prețul de achiziție rămas, în funcție de gravitatea încălcării contractului, până când societatea își îndeplinește obligațiile privind conformitatea prestației și executarea defectuoasă a contractului.

Perioada de timp rezonabilă pentru repararea sau înlocuirea bunurilor se calculează de la data la care ați notificat compania cu privire la defect.

Consumatorul trebuie să pună bunurile la dispoziția companiei pentru a fi reparate sau înlocuite.

Compania trebuie să asigure returnarea bunurilor înlocuite pe cheltuiala sa. În cazul în care repararea sau înlocuirea necesită îndepărtarea bunurilor care au fost puse în funcțiune în conformitate cu natura și destinația bunurilor înainte ca defectul să devină evident, obligația de reparare sau de înlocuire include îndepărtarea bunurilor neconforme și punerea în funcțiune a bunurilor furnizate ca bunuri de înlocuire sau reparate sau suportarea costurilor de îndepărtare sau de punere în funcțiune.

Livrarea contraprestației este proporțională dacă este egală cu diferența dintre valoarea bunurilor pe care aveți dreptul să le primiți în cazul executării contractului și valoarea bunurilor pe care le primiți efectiv.

Vă puteți exercita dreptul de a rezilia contractul de vânzare prin trimiterea unei declarații către companie prin care vă exprimați decizia de reziliere.

În cazul în care neconformitatea se referă numai la o anumită parte a bunurilor furnizate în temeiul contractului de vânzare și se aplică condițiile de exercitare a dreptului de reziliere a contractului, puteți rezilia contractul de vânzare numai în ceea ce privește bunurile neconforme, dar îl puteți rezilia și în ceea ce privește orice alte bunuri achiziționate împreună cu acestea, dacă nu se poate aștepta în mod rezonabil să păstrați numai bunurile care sunt conforme cu contractul.

În cazul în care reziliați contractul de vânzare în întregime sau în ceea ce privește o parte din bunurile furnizate în temeiul contractului de vânzare

a) trebuie să returnați bunurile la companie pe cheltuiala acesteia; și

b) societatea trebuie să vă ramburseze prețul de achiziție plătit pentru bunurile în cauză de îndată ce ați primit bunurile sau certificatul de returnare.

Care este termenul limită pentru a vă revendica garanția?

Trebuie să ne informați despre defecțiuni de îndată ce o descoperiți, dar nu mai târziu de două luni de la descoperirea acesteia. Cu toate acestea, trebuie să rețineți că nu puteți pretinde niciun drept în temeiul unei garanții dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului. Pentru bunurile second-hand, această perioadă este de un an.

În cazul în care, în cazul bunurilor care conțin elemente digitale, contractul de vânzare prevede furnizarea continuă de conținut digital sau de servicii digitale pentru o perioadă determinată, societatea comercială este răspunzătoare pentru orice defecțiune a bunurilor în

ceea ce privește conținutul digital sau serviciile digitale dacă defecțiunea apare sau devine identificabilă

a) pentru o prestare continuă de servicii cu o durată care nu depășește doi ani, în termen de doi ani de la data livrării bunurilor; sau

b) pentru un serviciu continuu de mai mult de doi ani, pentru întreaga durată a serviciului continuu

Față de cine puteți solicita despăgubiri de lipsă de conformitate?

Puteți face o cerere de lipsă de conformitate împotriva Vânzătorului.

Ce alte condiții există pentru punerea în aplicare a drepturilor dumneavoastră de lipsă de conformitate?

În termen de 1 an de la data executării, puteți solicita o garanție de înlocuire pe baza defecțiunii, cu condiția să puteți dovedi că produsul sau serviciul a fost furnizat de către compania care operează magazinul online. Cu toate acestea, după 1 an de la data executării, va trebui să dovediți că defectul pe care l-ați descoperit exista la momentul executării.

Vă rugăm să rețineți că Vânzătorul nu vinde produse second-hand în magazinul său online și în magazine fizice.

„2. Garanția produsului

În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o garanție a produsului?

În cazul unei defecțiuni a unui bun mobil (produs), puteți, la alegerea dumneavoastră, să vă exercitați dreptul prevăzut la punctul 1 sau să solicitați o despăgubire în temeiul garanției produsului.

Ce drepturi aveți în cadrul unei cereri de garanție a unui produs?

Ca o cerere de garanție a produsului, puteți solicita doar repararea sau înlocuirea produsului deteriorat.

În ce cazuri este produsul considerat ca fiind cu defecțiuni?

Produsul este cu defecțiuni dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare la momentul introducerii pe piață sau dacă nu are caracteristicile descrise de producător.

Care este termenul limită până la care puteți revendica garanția produsului?

Utilizatorul poate înainta o cerere de garanție a produsului în termen de doi ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător. După această perioadă, își pierde acest drept.

Față de cine și în ce alte condiții vă puteți exercita dreptul la garanție pentru produsele dumneavoastră?

Vă puteți exercita dreptul de a solicita o garanție pentru un produs numai față de producătorul sau distribuitorul bunului mobil. Trebuie să dovediți că produsul este defectuos pentru a face o cerere de garanție a produsului.

În ce cazuri este scutit producătorul (distribuitorul) de obligația de garanție a produsului?

Producătorul (distribuitorul) este scutit de obligația de garanție a produsului numai dacă poate dovedi că:

- a fabricat sau a comercializat produsul în alte scopuri decât cele comerciale; sau
- defectul nu era detectabil în conformitate cu stadiul științei și tehnologiei la momentul introducerii pe piață; sau
- defecțiunea produsului rezultă din aplicarea unei cerințe legale sau de reglementare.

Producătorul (distribuitorul) trebuie să dovedească doar un singur motiv de exceptare.

Vă rugăm să rețineți că nu puteți solicita în același timp o lipsa de conformitate și o garanție a produsului. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție pentru produs este acceptată, puteți să vă revendicați cererea de lipsa de conformitate împotriva producătorului pentru produsul înlocuit sau piesa reparată."

„3. Garanție

În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o garanție?

În cazul unei performanțe defectuoase, Vânzătorul este obligat să ofere o garanție în conformitate cu Hotărâre de Guvern 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum durabile.

Durata garanției este stabilită prin lege și este următoarea:

- a) un an pentru preț de vânzare de peste suma de 150 RON, dar care nu depășește 1500 RON;
- b) doi ani pentru preț de vânzare peste suma de 1500 RON, dar nu depășește 3500 RON;
- c) trei ani pentru preț de vânzare care depășește 3500 RON.

Nerespectarea acestor termene va duce la pierderea drepturilor.

Perioada de garanție începe la data livrării bunurilor de consum către Consumator sau, în cazul în care instalarea este efectuată de Furnizorul de servicii sau de agentul acestuia, la data instalării.

În cazul în care Consumatorul pune în funcțiune bunurile de consum la mai mult de șase luni de la livrare, data de început a perioadei de garanție este data livrării bunurilor de consum.

Pe baza acestor prevederi, Vânzătorul este obligat să ofere o garanție în tranșe pentru mașinile-unelte, mașinile de grădină și sculele de mână ca bunuri de consum durabile, în conformitate cu Decretul guvernamental 151/2003 (IX. 22.), dacă vânzarea se face către un consumator. Un Cumpărător care nu este un consumator beneficiază de o garanție de un an pe baza dispozițiilor aplicabile din Codul civil și din prezentele TCCG.

Perioada de garanție pentru alte dispozitive și produse disponibile pentru cumpărare în magazinul online este de 1 an.

Care sunt drepturile dumneavoastră în cadrul garanției și în ce limite de timp?

Pe baza cererii dumneavoastră, la alegerea beneficiarului:

- aveți posibilitatea de a solicita repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care garanția aleasă este imposibil de îndeplinit sau ar determina costuri suplimentare disproporționate pentru debitor în comparație cu îndeplinirea unei alte cereri de garanție, ținând seama de valoarea serviciului în starea sa inițială, de gravitatea încălcării contractului și de prejudiciul adus intereselor beneficiarului prin îndeplinirea garanției; sau

- aveți posibilitatea de a solicita o reducere proporțională a contraprestației sau se poate retrage din contract în cazul în care debitorul nu s-a angajat să repare sau să înlocuiască bunurile, nu poate îndeplini această obligație în termen de (...) sau dacă interesul titularului de drepturi de reparare sau de înlocuire a încetat să mai existe.

Nu este posibilă nici o retragere din cauza unui defect minor.

Obiectivul este de 15 zile.

În conformitate cu articolul 5 din Ordonanța NGM 19/2014 (IV. 29.) privind normele procedurale de tratare a cererilor de garanție pentru bunurile vândute în cadrul unui contract încheiat între un consumator și o companie, Vânzătorul trebuie să se străduiască să efectueze reparația sau înlocuirea în termen de maximum 15 zile. În cazul în care durata reparației sau a înlocuirii depășește 15 zile, Vânzătorul trebuie să informeze Consumatorul cu privire la durata preconizată a reparației sau a înlocuirii. Informațiile sunt furnizate, cu consimțământul prealabil al Consumatorului, prin mijloace electronice sau prin orice alt mijloc care să poată atesta primirea lor de către Consumator.

Dacă se dovedește că produsul nu poate fi reparat

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, prima reparație a bunurilor de consum efectuată de către Vânzător stabilește că bunurile de consum nu pot fi reparate, Vânzătorul va înlocui bunurile de consum în termen de 8 zile, cu excepția cazului în care Utilizatorul a convenit altfel. În cazul în care nu este posibilă înlocuirea bunurilor de consum, Vânzătorul va rambursa prețul de achiziție Utilizatorului în termen de 8 zile.

În cazul în care produsul se defectează a patra oară

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, produsul de consum se defectează din nou după ce a fost reparat de 3 ori, dacă Utilizatorul nu solicită o reducere proporțională a prețului de achiziție și dacă Utilizatorul nu dorește ca produsul de consum să fie reparat sau înlocuit pe

cheltuiala societății, Vânzătorul va înlocui produsul de consum în termen de 8 zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor nu este posibilă, Vânzătorul va rambursa prețul de achiziție Utilizatorului în termen de 8 zile.

În cazul în care nu este remediată în termen de 30 de zile

În cazul în care bunurile de consum nu sunt reparate în termen de 30 de zile de la data cererii de reparație adresate Vânzătorului, Vânzătorul este obligat să înlocuiască bunurile de consum în termen de 8 zile de la expirarea perioadei de 30 de zile, cu excepția cazului în care Utilizatorul a convenit altfel. În cazul în care nu este posibilă înlocuirea bunurilor de consum, Vânzătorul rambursează prețul de achiziție Utilizatorului în termen de 8 zile de la expirarea termenului de 30 de zile pentru reparații.

Durata garanției: perioada de garanție începe odată cu executarea efectivă a contractului, a cărei durată este stabilită de legislația care reglementează așa-numita garanție obligatorie. Durata garanției obligatorii este de 1 până la 3 ani (garanție în tranșe), astfel cum a fost definită mai sus, începând de la data livrării produsului către utilizator sau, în cazul în care dispozitivul urmează să fie pus în funcțiune, iar acest lucru este efectuat de către distribuitor sau de către agentul acestuia, de la data punerii în funcțiune. Prin urmare, este important să subliniem că perioada de garanție nu începe neapărat la data achiziției.

Când este scutită o societate comercială de obligația de garanție?

Vânzătorul este scutit de obligația sa de garanție numai dacă dovedește că cauza defectului a apărut după executarea contractului.

De reținut că nu puteți face o cerere de garanție și o cerere de lipsă de conformitate pentru aceeași defecțiune în același timp, în caz contrar, aveți drepturi în temeiul garanției, de drepturile prevăzute la punctele 1 și 2.”

1. Utilizatorul (atât consumatorul, cât și non-consumatorul) are dreptul de a solicita garanție.
2. Vânzătorul va fi eliberat de obligația de garanție numai dacă dovedește că cauza defecțiunii a apărut după executare. Vânzătorul este obligat să obțină o expertiză profesională obiectivă și profesionistă care să acopere toate viciile, independent de propriile operațiuni. Să certifice acest lucru la cererea Consumatorului. O expertiză independentă trebuie să permită Vânzătorului să dovedească faptul că produsul nu era defect la momentul vânzării.
3. Cererile de garanție pot fi depuse în perioada de garanție. În cazul în care Vânzătorul nu își îndeplinește obligația într-un termen rezonabil la cererea Utilizatorului, cererea de garanție poate fi înaintată unei instanțe în termen de trei luni de la expirarea termenului stabilit în cerere, chiar dacă perioada de garanție a expirat deja. Nerespectarea acestui termen duce la pierderea dreptului. Garanția nu afectează drepturile legale ale beneficiarului.
4. În cazul unui transfer de proprietate asupra bunurilor, noul proprietar poate să execute drepturile care decurg din garanție împotriva debitorului care a acordat garanția.
5. Pentru punerea în aplicare a cererii de garanție, se aplică normele privind exercitarea drepturilor de garanție pentru accesorii.
6. Garanția nu se aplică în cazul în care produsele nu sunt utilizate în scopul lor inițial sau dacă dispozitivul este pierdut, deteriorat sau modificat.

7. Garanția nu este valabilă în următoarele cazuri:
- Uzură naturală datorată utilizării normale,
 - Temperaturi extreme: căldură, flacără, temperaturi continue peste +40 grade Celsius sau sub -30 grade Celsius
 - Dacă produsul nu este protejat corespunzător, de exemplu, dacă nu este curățat după utilizare sau dacă este expus la condițiile meteorologice și la lumina directă a soarelui
 - Utilizarea de produse sau substanțe de curățare necorespunzătoare, de exemplu, acizi sau solvenți
 - Deteriorări cauzate de condițiile meteorologice: de exemplu, ruginire sau modificări de culoare
 - Garanția nu se aplică în special în condiții climatice agresive sau corozive, de exemplu, în condiții marine sau industriale sau în contact continuu cu apă, substanțe chimice, cenușă, ciment sau praf.

IX./ Procedura de solicitare a garanției (pentru Utilizatorii care sunt Consumatori)

1. În contractul dintre Utilizator și Vânzător, acordul părților nu se poate abate de la prevederile Ordonanței în detrimentul Utilizatorului.
2. Utilizatorul are obligația de a face dovada încheierii contractului (prin intermediul unei facturi sau chiar a unei simple chitanțe).
3. Costurile legate de îndeplinirea obligației de garanție sunt suportate de către Vânzător (Art. 6:166. Cod Civil).
4. Vânzătorul trebuie să țină o evidență a cererilor de garanție sau de garanție care i-au fost notificate de către Utilizator.
5. O copie a procesului-verbal este pusă la dispoziția Utilizatorului fără întârziere și într-un mod verificabil.
6. În cazul în care Vânzătorul nu este în măsură să declare caracterul executoriu al cererii de garanție a Utilizatorului în momentul notificării sale, Vânzătorul notifică Utilizatorul cu privire la poziția sa - inclusiv motivele respingerii cererii și posibilitatea de a recurge la organismul de conciliere în cazul respingerii cererii - în termen de cinci zile lucrătoare, într-un mod verificabil.
7. Vânzătorul păstrează registrul timp de trei ani de la data înregistrării sale și îl prezintă la cererea autorității de control.
8. Vânzătorul trebuie să se străduiască să efectueze reparația sau înlocuirea în termen de maximum cincisprezece zile. În cazul în care reparația sau înlocuirea durează mai mult de 15 zile, Vânzătorul informează Utilizatorul cu privire la timpul estimat pentru reparație sau înlocuire. Informațiile sunt furnizate, sub rezerva consimțământului prealabil al Utilizatorului, prin mijloace electronice sau prin orice alt mijloc care poate dovedi primirea de către Utilizator.

X./ Dispoziții diverse

1. Vânzătorul are dreptul de a utiliza un intermediar pentru a-și îndeplini obligațiile. Acesta este pe deplin răspunzător pentru comportamentul său ilicit ca și cum ar fi comis el însuși fapta ilicită.
2. În cazul în care o parte a prezentului Regulament devine invalidă, ilegală sau inaplicabilă, valabilitatea, legalitatea și aplicabilitatea celorlalte părți nu vor fi afectate.
3. În cazul în care Vânzătorul nu își exercită un drept în temeiul Regulamentului, neexercitarea aceluși drept nu va fi considerată o renunțare la acel drept. Orice

renunțare la orice drept este valabilă numai în urma unei declarații scrise exprese în acest sens.

4. Vânzătorul nu aplică condiții diferite la operațiunea de plată pentru metodele de plată acceptate de el din motive legate de naționalitatea, reședința sau locul de stabilire a Utilizatorului, locul contului de plată, locul de stabilire a prestatorului de servicii de plată sau locul de emitere a instrumentului de plată înlocuitor de numerar în cadrul Uniunii Europene.
5. Vânzătorul respectă REGULAMENTUL (UE) 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 20 decembrie 2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate de conținut și a altor forme de discriminare bazate pe naționalitatea, reședința sau domiciliul cumpărătorului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE.
6. Vânzătorul și utilizatorul vor încerca să își rezolve litigiile pe cale amiabilă.
7. Părțile sunt de acord că magazinul web al Vânzătorului se află în Ungaria și că întreținerea acestuia se realizează aici. Deoarece site-ul poate fi vizitat din alte țări, utilizatorii recunosc în mod expres că legea maghiară este legea aplicabilă în relația dintre utilizator și Vânzător.
8. În cazul în care utilizatorul este un consumator, instanța de judecată de la domiciliul pârâtului (consumatorului) va avea jurisdicție exclusivă asupra consumatorului în orice litigiu decurgând din acest contract, în conformitate cu articolul 26 (1) din Codul civil.
9. Vânzătorul nu va aplica termeni și condiții generale diferite de acces la produsele din magazinul online din motive legate de naționalitatea, locul de reședință sau locul de stabilire al Utilizatorului.
10. Vânzătorul nu va aplica condiții diferite la operațiunea de plată pentru metodele de plată acceptate de acesta din motive legate de naționalitatea, reședința sau locul de stabilire a Utilizatorului, locul contului de plată, locul de stabilire a prestatorului de servicii de plată în cadrul Uniunii Europene.

XI/ Copyright

1. Deoarece <https://zivtool.ro>, ca site web, este protejată de drepturi de autor, este interzisă descărcarea (reproducerea), retransmiterea către public, utilizarea în orice alt mod, stocarea electronică, prelucrarea și vânzarea conținutului acestui site web sau a oricărei părți a acestuia fără acordul scris al furnizorului de servicii. Cu toate acestea, utilizatorul poate descărca TCG și Politica de confidențialitate și le poate stoca în orice formă, fără nicio condiție sau restricție.
2. Orice material de pe site-ul web <https://zivtool.ro> și din baza de date a acestuia poate fi descărcat numai cu acordul scris și cu trimitere la site-ul web în cauză.
3. Vânzătorul își rezervă toate drepturile asupra tuturor elementelor serviciului său, asupra numelor de domenii, asupra numelor de domenii secundare formate din acestea și asupra spațiului publicitar pe internet.
4. Sunt interzise adaptarea sau decompilarea conținutului site-ului <https://zivtool.ro> sau a unor părți ale acestuia; crearea de ID-uri și parole de utilizator în mod nelocal; utilizarea oricărei aplicații care ar putea modifica sau indexa site-ul <https://zivtool.ro> sau orice parte a acestuia.
5. Numele <https://zivtool.ro> este protejat prin drepturi de autor și nu poate fi utilizat în alt scop decât cel de referință fără acordul prealabil scris al vânzătorului.

6. Utilizatorul recunoaște că această penalitate nu este excesivă și navighează pe site ținând cont de acest lucru. În caz de încălcare a drepturilor de autor, Vânzătorul va solicita un certificat notarial de constatare a faptei, a cărui valoare va fi, de asemenea, decontata utilizatorului care a încălcat drepturile de autor.

GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR (PENTRU UTILIZATORII CARE SUNT CONSUMATORI)

1./ Vânzătorul urmărește să îndeplinească toate comenzile în mod satisfăcător pentru client și la o calitate satisfăcătoare. În cazul în care utilizatorul are o reclamație cu privire la contract sau la executarea acestuia, acesta o poate comunica prin telefon, e-mail sau scrisoare.

2./ Vânzătorul va investiga imediat reclamația verbală și o va remedia, după caz. În cazul în care cumpărătorul (utilizatorul) nu este de acord cu soluționarea reclamației sau în cazul în care nu este posibilă investigarea imediată a reclamației, vânzătorul va lua imediat act de reclamație și de poziția sa și îi va furniza o copie cumpărătorului.

3./ Vânzătorul răspunde în scris la reclamația scrisă în termen de 30 de zile. Vânzătorul își motivează respingerea reclamației. Vânzătorul păstrează o evidență a reclamației și o copie a răspunsului timp de 3 ani și o prezintă autorităților de control la cererea acestora.

4./ Vă informăm că, în cazul în care reclamația dvs. este respinsă, puteți să vă adresați unui organism oficial sau de conciliere, astfel cum este descris mai jos:

I) În cazul unei reclamații, consumatorul poate utiliza platforma UE de soluționare online a litigiilor. Accesul la platformă necesită o simplă înregistrare în sistemul Comisiei Europene, făcând clic aici. După ce se conectează, consumatorul își poate depune reclamația prin intermediul site-ului online: <http://ec.europa.eu/odr>

II) Vânzătorul are obligația de a coopera în cadrul procedurii de conciliere. Procedura de conciliere va solicita Vânzătorul.

III) În cadrul acesteia, acesta este obligat să trimită răspunsul său organismului de conciliere și să asigure participarea la audiere a unei persoane autorizate să ajungă la o înțelegere. În cazul în care sediul social sau locul de desfășurare a activității nu se află în județul în care se află Camera de Comerț care gestionează organismul de conciliere competent din punct de vedere teritorial, obligația de cooperare a întreprinderii include oferirea posibilității de a ajunge la o înțelegere scrisă în conformitate cu cererea consumatorului.

IV) În cazul în care consumatorul nu se adresează unui organism de conciliere sau dacă procedura nu a avut succes, consumatorul se poate adresa instanțelor judecătorești pentru a obține soluționarea litigiului. Cererea se poate introduce prin intermediul unei declarații de revendicare care să conțină următoarele informații:

- instanța competentă;
- numele, domiciliul și calitatea părților și a reprezentanților acestora;
- dreptul care se solicită a fi executat, cu indicarea faptelor pe care se bazează și a probelor în sprijinul acestor fapte;
- elementele din care se poate deduce competența și jurisdicția instanței;
- o cerere de pronunțare a unei hotărâri definitive a instanței.

Cererea trebuie să fie însoțită de documentul sau de o copie a documentului al cărui conținut este invocat în sprijinul cererii.