

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

## Conținut

1.	<b>Furnizorul de servicii</b> .....	2
2.	<b>Furnizor de spații partajate:</b> .....	2
3.	<b>Legislația relevantă</b> .....	2
4.	<b>Cum să cumpărați</b> .....	3
5.	<b>Corectarea erorilor de introducere a datelor</b> .....	4
6.	<b>Produsul</b> .....	4
7.	<b>Prețul de achiziție</b> .....	4
8.	<b>Condiții de livrare și de plată</b> .....	5
	8.1. Plata:.....	5
	8.2. Costul de livrare: .....	6
	8.3. Livrare:.....	6
	8.4. Timp de livrare:.....	7
9.	<b>Accesorii și garanția produsului</b> .....	7
10.	<b>Dreptul de retragere</b> .....	10
11.	<b>Consiliul de conciliere</b> .....	12
12.	<b>Tratarea reclamațiilor</b> .....	13
13.	<b>Platforma de soluționare a litigiilor online</b> .....	13
14.	<b>Alte opțiuni de punere în aplicare</b> .....	14
15.	<b>Protecția drepturilor de autor</b> .....	14
16.	<b>Alte dispoziții</b> .....	15

Prezentele CCG se aplică tuturor serviciilor de comerț electronic furnizate prin intermediul magazinului electronic de produse (magazinul online) al furnizorului de servicii situat pe site-ul <https://webshop.hlbs.eu> (denumit în continuare "**site-ul web**").

Contractul încheiat prin intermediul prezentelor CCG nu este considerat un contract scris, nu se arhivează, nu poate fi accesat ulterior și se elimină în conformitate cu articolul 13/A din Legea CVIII din 2001 *privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale*. Limba contractului este limba maghiară.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Vă rugăm să rețineți că nu aplicăm Codul de conduită în temeiul Legii privind practicile comerciale neloiale.

## 1. Furnizorul de servicii

**HLBS s.r.o.**

**sediul social și adresa poștală.** Sv. Imricha 21 Štúrovo 943 01, Republica Slovacă **numărul de înregistrare al societății:** 50 598 724

**Număr de identificare fiscală:** SK212020396762

**Reprezentat de** Peter Gabriel

**Telefon:** +36 (70) 773 0890 **E**

**mail:** support@hlbs.eu

### **Filiala din Ungaria:**

HLBS s.r.o. Filiala maghiară 2161

Csomád, Kossuth Lajos út 79.

Numărul de înregistrare al societății: 13-17-000217

Număr de identificare fiscală:

26797234241 Număr de

identificare fiscală comunitară:

HU26797234 Reprezentant: Peter

Gabriel

## 2. Furnizor de spații partajate:

**BlazeArts Ltd.**

Sediul central: 6090 Kunszentmiklós, Damjanich utca 36. 1. etaj. 8.

Reprezentat de: Syrovátka Erich

e-mail: dpo@forpsi.hu

## 3. Legislația relevantă

**Având în vedere faptul că HLBS s.r.o. este reprezentată de filiala maghiară a HLBS s.r.o., legea maghiară se aplică prezentelor CCG.**

Cadrul de desfășurare a cumpărăturilor într-un magazin online este reglementat de următoarea legislație:

- ✓ *Legea V din 2013 privind Codul civil;*
- ✓ *Legea CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale;*
- ✓ *Decretul Guvernului 45/2014 (II.26.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi,*
- ✓ *Legea CLXIV din 2005 privind comerțul;*
- ✓ *Decretul guvernamental 210/2009 (IX. 29.) privind condițiile de desfășurare a activităților comerciale ;*
- ✓ *Decretul comun nr. 4/2009 (I. 30.) NFGM-SZMM privind normele detaliate pentru indicarea prețului de vânzare și a prețului unitar al produselor și a tarifelor pentru servicii*

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

## 4. Cum să cumpărați

Nu este necesar să vă înregistrați în prealabil pentru a cumpăra, dar dacă vă înregistrați ca membru HLBS, acest lucru va facilita comenzile viitoare și vă va da dreptul la reduceri.

- Produsul este selectat prin apăsarea butonului "add to cart".
- Cumpărătorul poate alege apoi să continue cumpărăturile și să navigheze sau să facă clic pe pictograma "vezi coșul" din coșul de cumpărături pentru a vizualiza produsele selectate, prețul acestora și cantitatea dorită. De asemenea, aici puteți goli coșul sau șterge anumite articole.
- Dacă continuați să cumpărați, suma totală a achiziției dvs. va fi actualizată automat pe măsură ce fiecare produs este adăugat.
- Pentru a șterge articole individuale - faceți clic pe butonul "Elimină produsul din coș".- până la expedierea comenzii (prin urmărirea înapoi).
- În cazul în care conținutul coșului de cumpărături este cel dorit de client și acesta nu mai dorește să adauge produse în coș, poate începe procesul de finalizare a comenzii făcând clic pe butonul "Checkout".
- Completând formularul de pe pagina de plată, clientul poate introduce detaliile de facturare/expediere și poate alege între metodele de livrare (Pick Pack Point sau Door to Door) și metodele de plată (Card bancar, Transfer bancar, Plata la livrare, pentru membrii înregistrați: Weboffice + Mastercard și Visa, Weboffice + Transfer bancar, Weboffice + Plata la livrare, Paypal).
- Pentru clienții înregistrați, datele sunt precompletate așa cum au fost introduse anterior, dar câmpurile de facturare și de plată pot fi modificate.

**După ce v-ați ales opțiunile de plată, vă rugăm să consultați prevederile prezentelor CGC și ale Politicii de confidențialitate. Prin bifarea căsuței de selectare pentru a finaliza achiziția, clientul declară că acceptă și este obligat să respecte prezentele CGV, că a citit și a înțeles Politica de confidențialitate și că este de acord cu prelucrarea datelor sale, așa cum este prevăzut în acestea.**

**Puteți finaliza achiziția făcând clic pe butonul "Trimite". Vă rugăm să rețineți că finalizarea achiziției este condiționată de efectuarea plății (plata sumei achiziționate) și că o factură va fi trimisă în format pdf la adresa de e-mail pe care ați furnizat-o.**

După ce comanda a fost trimisă, sistemul furnizorului de servicii va trimite un e-mail de confirmare automată care indică faptul că comanda a fost acceptată. E-mailul va include numărul de identificare a comenzii, numele produsului (produselor) ales, suma totală, metoda de plată aleasă, precum și datele personale ale clientului, adresa de expediere și de facturare. În cazul în care această confirmare nu este primită de către Client în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la trimiterea comenzii, obligația contractuală (de plată) a Clientului încetează automat, fără alte condiții, iar achiziția nu se încheie. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru neprimirea confirmării în cazul în care confirmarea nu este primită la timp deoarece clientul a furnizat o adresă de e-mail incorectă sau spațiul de stocare aparținând adresei sale de e-mail este plin și, prin urmare, nu poate primi mesajul.



# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

În cazul unui transfer bancar, sistemul nostru trimite, de asemenea, informațiile necesare clientului prin e-mail după plasarea comenzii, iar acestea sunt afișate și pe pagina/ecranul de confirmare a comenzii reușite.

În cazul livrării contra cost, prețul de achiziție va fi plătit agentului de livrare. **Vă rugăm să verificați dacă comanda dumneavoastră este corectă înainte de a o trimite. Dacă ați comandat din greșală altceva decât ceea ce ați dorit sau dacă nu ați primit un e-mail de confirmare, vă rugăm să ne anunțați imediat prin trimiterea unui e-mail la [support@hlbs.eu](mailto:support@hlbs.eu).**

Comanda va fi acceptată de către Prestatorul de servicii prin intermediul site-ului web numai dacă Clientul completează toate câmpurile necesare pentru comandă. Furnizorul de servicii este răspunzător pentru orice prejudiciu cauzat de datele de comandă furnizate în mod incorect și/sau inexact de către client. Nu veți fi răspunzător pentru nicio întârziere în livrare sau pentru orice alte probleme sau daune.

## 5. Corectarea erorilor de introducere a datelor

Este posibil să corectați erorile de introducere a datelor în orice moment înainte de a face clic pe butonul "Trimite", fie revenind, fie pur și simplu ștergând sau modificând datele sau produsele pe care le-ați introdus.

Puteți verifica, modifica sau chiar șterge conținutul "Coșului" dvs. în orice moment.

Vă puteți înregistra în magazinul nostru online și puteți modifica datele și parola pe care le-ați introdus la înregistrare în orice moment după ce vă conectați la "Contul meu"

Dacă doriți să faceți modificări după ce ați plasat comanda, vă rugăm să ne anunțați imediat prin trimiterea unui e-mail la [support@hlbs.eu](mailto:support@hlbs.eu)

## 6. Produsul

pentru a afla proprietățile și caracteristicile esențiale ale produsului pe care îl cumpărați, vă rugăm să consultați pagina de informații a produsului respectiv de pe site sau să apelați la personalul nostru. Vă rugăm să rețineți că imaginile afișate pe paginile cu informații despre produs sunt doar cu scop ilustrativ și pot fi uneori diferite de produsul real.

Din cauza schimbărilor rapide de stoc, unele produse pot fi epuizate chiar dacă sunt listate ca fiind "în stoc" când, de fapt, nu sunt. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru astfel de erori, dar va informa clientul imediat după detectarea acestora.

Dacă aveți nevoie de mai multe informații despre calitatea, caracteristicile esențiale, utilizarea sau capacitatea de utilizare a oricărui bun din magazinul online decât cele furnizate pe site-ul web, vă rugăm să ne contactați folosind datele de contact descrise în secțiunea 1.

## 7. Prețul de achiziție

Prețul de achiziție este întotdeauna suma indicată în dreptul produsului selectat, fără TVA.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Prețul de achiziție al produselor nu include costul de livrare. Costurile de ambalare nu se taxează.

Prețul final de achiziție, inclusiv costurile de livrare, va fi întotdeauna indicat în coșul de cumpărături înainte de trimiterea comenzii. Pentru o indicație preliminară a costurilor de livrare, vă rugăm să consultați punctul 8.3 din prezentele CGV. Nu se vor percepe costuri de ambalare.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica prețurile produselor care pot fi comandate de pe site-ul web, cu condiția ca modificarea să intre în vigoare în același timp cu afișarea acestora pe site-ul web. Modificarea prețurilor nu se aplică produselor deja comandate la momentul modificării.

## 8. Condiții de livrare și de plată

### 8.1. Plata:

Metode de plată:

- pentru membrii neînregistrați: card bancar, transfer bancar, plata ramburs.
- pentru membrii înregistrați: card bancar, transfer bancar, ramburs, Weboffice + Mastercard și Visa, Weboffice + transfer bancar, Weboffice + ramburs, Paypal.

Vă rugăm să rețineți că membrii individuali HLBS pot utiliza atât punctele de reducere, cât și punctele de comision pentru a achiziționa produse prin intermediul Weboffice, în timp ce membrii corporativi HLBS pot utiliza doar punctele de reducere pentru a achiziționa produse prin intermediul Weboffice.

În cazul livrării contra ramburs, vom livra produsul (produsele) comandat(e) după confirmarea comenzii, în cazul transferului bancar, după primirea sumei, în cazul cardului de credit și al punctelor de reducere weboffice, după plata cu succes.

În cazul livrării contra ramburs, comandați produsele dorite doar dacă puteți plăti angajatul firmei de curierat la primirea coletului. În cazul coletelor returnate care nu au fost acceptate, costurile de returnare vor fi suportate de către client, iar noi vom putea retrimite comanda doar dacă coletul este plătit în avans.

Detalii necesare pentru transferul bancar:

Account Manager Bancă: **UniCredit Bank Hungary Zrt.**

Titular de cont: **HLBS s.r.o.**

Számlaszám: **10918001-00000094-82280009**

IBAN: **HU43 1091 8001 0000 0094 8228 0009**

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Pentru transferurile bancare, vă rugăm să indicați întotdeauna numărul comenzii în câmpul de comentarii (deoarece numele clientului și numele titularului de cont nu sunt întotdeauna identice) pentru a facilita și accelera expedierea expedierii.

În cazul unei achiziții, costurile de expediere (în cazurile specificate) și de transfer sunt încasate de client în plus față de prețul produselor.

Vă rugăm să rețineți că orice erori cauzate de partenerii noștri de servicii financiare - de exemplu, deducerea incorectă sau dublă a sumei de pe cardul de credit la cumpărăturile din magazinul nostru online - vor fi corectate în termen de 60 (șaizeci) de zile de la primirea scrisorii de reclamație la [support@hlbs.eu](mailto:support@hlbs.eu), după cum au convenit partenerii noștri.

## **8.2. Costul de livrare:**

Puteți afla valoarea exactă a costurilor de expediere după selectarea metodei de plată în formularul de comandă.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica taxa de livrare, cu condiția ca modificarea să intre în vigoare în același timp cu publicarea modificării pe site. Modificarea nu va afecta prețul de achiziție al produselor deja comandate.

## **8.3. Livrare:**

Pentru livrările din ușă în ușă, serviciul de livrare este realizat de:

- A) GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft. (sediul central: H- 2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2. web: <https://gls-group.eu/HU/hu/home>) sau
- B) DHL Express Hungary Forwarding and Logistics Ltd. (sediul central: 1185 Budapesta, Aeroportul Internațional BUD, clădirea 302, web: <https://www.dhl.hu/hu/expressz.html>)

În cazul transferului bancar, comanda este asamblată și livrată partenerului de livrare din ușă în ușă după ce taxa pentru produs a fost creditată în contul dvs. bancar, iar în cazul livrării contra cost, după ce comanda a fost confirmată.

- Livrarea Pick Pack Point este efectuată de SPRINTER Futárszolgálat Kft. (sediul central: 1097 Budapesta, Táblás utca 39., web: <https://www.sprinter.hu/kapcsolat/>). În cazul transferului bancar, comanda va fi asamblată și livrată partenerului nostru de livrare Pick Pack Point după ce taxa pentru produs a fost creditată în contul bancar, în timp ce în cazul livrării contra cost, comanda va fi asamblată și livrată partenerului nostru de livrare Pick Pack Point după ce comanda a fost confirmată.

Ambalajul este o cutie de carton, în funcție de cantitate și dimensiune.

În cazul în care coletul expedit a fost deja expedit, costurile de modificare a adresei în timpul livrării sunt suportate de către client.

Costurile de livrare a coletelor neacceptate vor fi suportate de client.



# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Clientul este obligat să inspecteze coletul înaintea curierului în momentul livrării, iar în cazul în care produsele sau ambalajul sunt deteriorate, Clientul este obligat să solicite întocmirea unui raport și nu este obligat să accepte coletul în caz de deteriorare.

Vă rugăm să ne raportați imediat astfel de cazuri la [support@hlbs.eu](mailto:support@hlbs.eu). Vă rugăm să includeți o fotografie a produsului/ambalajului deteriorat împreună cu e-mailul dumneavoastră!

În cazul în care prestatorul de servicii nu își îndeplinește obligația contractuală deoarece produsul specificat în contract nu este disponibil, acesta informează clientul imediat, dar nu mai târziu de două zile lucrătoare, și rambursează suma plătită de client imediat, dar nu mai târziu de paisprezece zile.

Factura pentru pachetul comandat va fi trimisă în format electronic. În cazul în care nu ați primit-o vă rugăm să ne anunțați imediat - înainte de a utiliza bunurile - și le vom înlocui în termen de două zile lucrătoare de la notificare.

## **8.4. Timp de livrare:**

Termenul de livrare va fi calculat și predat serviciului de curierat în ziua lucrătoare următoare primirii taxei pentru produs, în cazul transferului bancar, sau în ziua lucrătoare următoare confirmării comenzii, în alte cazuri.

Serviciul de curierat va încerca să livreze de două ori, iar în cazul produselor comandate la un punct de colectare, comanda poate fi ridicată de la punctul de colectare în termen de 7 (șapte) zile.

## **9. Accesorii și garanția produsului**

*(Utilizând anexa 3 la modelul de fișă de informații privind garanția, garanția produsului și garanția accesoriilor din Hotărârea de Guvern 45/2014 (26.II))*

### **a.) Garanția accesoriilor**

*În ce cazuri vă puteți exercita dreptul la o garanție?*

În cazul unei prestații defectuoase din partea prestatorului de servicii, puteți înainta o cerere împotriva prestatorului de servicii pentru răspundere accesorie în conformitate cu normele Codului civil.

*Ce drepturi aveți în cadrul unei cereri de garanție?*

Puteți - la alegerea dvs. - să faceți următoarele cereri de garanție:

Puteți solicita o reparație sau o înlocuire, cu excepția cazului în care una dintre acestea este imposibilă sau ar impune costuri suplimentare disproporționate pentru firma în comparație cu o altă cerere. În cazul în care nu ați solicitat sau nu ați putut solicita reparația sau înlocuirea, puteți solicita o reducere proporțională a prețului sau puteți solicita ca defectul să fie reparat sau înlocuit de o altă parte pe cheltuiala firmei sau, în ultimă instanță, puteți solicita rambursarea prețului de achiziție.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Puteți trece de la un drept de garanție la altul, dar veți suporta costul schimbării, cu excepția cazului în care aceasta a fost justificată sau dacă firma a oferit un motiv pentru aceasta.

*Care este termenul limită pentru a vă revendica garanția?*

Trebuie să ne notificați defectul imediat ce îl descoperiți, dar nu mai târziu de 2 luni de la descoperirea acestuia. Cu toate acestea, trebuie să rețineți că nu puteți pretinde nici un drept de revendicare pentru defecte dincolo de termenul de prescripție de 2 ani de la data executării contractului.

*Împotriva cui puteți înainta o cerere de despăgubire?*

Puteți să vă îndreptați împotriva companiei pentru orice defecte.

*Care sunt celelalte condiții de exercitare a drepturilor dumneavoastră în cadrul garanției?* În termen de 6 luni de la data livrării, puteți solicita o garanție de înlocuire a produsului, cu condiția să dovedeți că produsul a fost furnizat de către companie. Cu toate acestea, după 6 luni de la data livrării, va trebui să dovedeți că defectul pe care l-ați descoperit exista la momentul livrării.

## **b.) Garanția produsului**

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

În cazul unui defect al bunurilor mobile (produs), în calitate de consumator<sup>1</sup> puteți, la alegerea dumneavoastră, să vă exercitați dreptul prevăzut la litera (a) sau să solicitați o garanție a 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 defect.

<sup>1</sup> Un consumator este o persoană fizică care acționează în scopuri care nu țin de activitatea sa comercială sau profesională și care cumpără, comandă, primește, folosește, utilizează sau este destinatarul unei comunicări comerciale sau al unei oferte în legătură cu bunuri.



# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

*În ce cazuri produsul este considerat defect?*

Un produs este defect dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare în momentul introducerii sale pe piață sau dacă nu are caracteristicile descrise de producător.

*Care este termenul limită până la care puteți face o reclamație în cadrul garanției produsului?*

Aveți la dispoziție 2 ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător pentru a face o cerere de garanție pentru produs. După această perioadă, vă pierdeți acest drept.

*Împotriva cui 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 împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Trebuie să dovedești că produsul este defect pentru a putea formula 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 conform stadiului științei și tehnologiei la momentul introducerii pe piață; sau
  - defectul produsului rezultă din aplicarea unei dispoziții legale sau de reglementare
- Producătorul (distribuitorul) trebuie să dovedească doar un singur motiv de exceptare.

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

## **Cum să vă executați cererea:**

Vă rugăm să rețineți că nu puteți solicita în același timp atât o garanție pentru accesorii, cât și o garanție de produs pentru același defect. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție pentru produs este acceptată, puteți face valabilă cererea de garanție pentru accesorii împotriva producătorului pentru produsul înlocuit sau piesa reparată.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

## 10. Dreptul de retragere

(Anexele 1 și 2 la Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.); utilizând modelul de notificare de retragere/anulare)

**Aveți dreptul de a vă retrage din prezentul contract fără a da niciun motiv în termen de 14 (paisprezece) zile, dacă ați cumpărat în calitate de consumator.<sup>2</sup>**

Perioada de anulare expiră la 14 (paisprezece) zile de la data la care dumneavoastră (sau o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de dumneavoastră) luați în primire bunurile. În cazul furnizării mai multor produse, acesta expiră la 14 (paisprezece) zile de la data la care dumneavoastră (sau o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de dumneavoastră) luați în primire ultimul produs.

Vă puteți exercita dreptul de retragere între momentul în care ați plasat cu succes comanda (contractul) și momentul în care primiți produsul.

Dacă doriți să vă exercitați dreptul de retragere, trebuie să trimiteți o declarație clară a intenției dumneavoastră de retragere (prin poștă sau prin poșta electronică) la una dintre următoarele adrese:

**Destinatarul: HLBS s.r.o. Hungarian Branch**  
**Adresa poștală: 2161 Csomád, Kossuth Lajos**  
**út 79. e-mail: [support@hlbs.eu](mailto:support@hlbs.eu)**

Vă puteți indica intenția de a vă retrage printr-o declarație clară în acest sens sau puteți utiliza următorul model de formular de retragere în acest scop.

Vă veți exercita dreptul de retragere în timp util dacă ne trimiteți notificarea de retragere înainte de termenul limită indicat mai sus.

### *Efectele juridice ale retragerii*

În cazul în care vă retrageți din prezentul contract, vă vom rambursa imediat, dar nu mai târziu de 14 (paisprezece) zile de la primirea notificării de retragere, suma pe care ne-ați plătit-o pentru toate contraprestațiile, inclusiv costul transportului (cu excepția oricăror costuri suplimentare suportate pentru că ați ales un alt mod de transport decât cel mai ieftin mod de transport standard oferit de noi).

Rambursarea se va face folosind aceeași metodă de plată ca și în cazul tranzacției inițiale, cu excepția cazului în care sunteți de acord în mod explicit cu o metodă de plată diferită; nu veți suporta costuri suplimentare ca urmare a utilizării acestei metode de rambursare.

<sup>2</sup> Un consumator este o persoană fizică care acționează în scopuri care nu țin de activitatea sa comercială sau profesională și care cumpără, comandă, primește, folosește, utilizează sau este destinatarul unei comunicări comerciale sau al unei oferte în legătură cu bunuri.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Putem reține o rambursare până când primim produsul înapoi sau până când ne furnizați dovada că l-ați returnat, în funcție de care dintre acestea este mai devreme.

Trebuie să ne returnați sau să ne predați produsul fără întârzieri nejustificate și cel târziu în termen de 14 zile de la data notificării de retragere. Termenul se consideră a fi respectat dacă trimiteți produsul înainte de expirarea termenului de 14 (paisprezece) zile.

Veți fi direct responsabil pentru costurile de returnare a produsului.

Puteți fi tras la răspundere pentru deprecierea unui produs numai dacă aceasta se datorează unei utilizări care depășește utilizarea necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea produsului.

## **Declarația de retragere a modelului**

**(completați și returnați numai dacă doriți să vă retrageți din contract)**

*Destinatarul: (Vă rugăm să introduceți numele, adresa poștală sau adresa de e-mail a societății.)*

*Eu/Noi, subsemnatul/noi, declar/declarăm că îmi/ne exercităm dreptul de retragere în ceea ce privește următorul contract pentru achiziționarea următorului/următoarelor produs(e): (A se indica aici produsul sau serviciul care face obiectul contractului) Data încheierii*

*contractului / data primirii: (a se indica, după caz)*

*Numele consumatorului (consumatorilor):*

*Adresa consumatorului (consumatorilor):*

*Semnătura consumatorului (consumatorilor): (numai în cazul declarației pe suport de hârtie)*

**Nu aveți dreptul de retragere dacă ați deschis deja produsul, dar vă puteți exercita în continuare drepturile prevăzute la punctul 9.**



# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

## 11. **Consiliul de conciliere**

În calitate de consumator<sup>3</sup>, aveți posibilitatea de a vă adresa unui organism de conciliere. Organismul de conciliere are competența de a soluționa pe cale extrajudiciară orice litigiu dintre un consumator și o întreprindere cu privire la calitatea și siguranța unui produs, la aplicarea normelor privind răspunderea pentru produse, la calitatea serviciilor, precum și la încheierea și executarea unui contract între părți, încercând să ajungă la un acord și, în cazul în care nu se ajunge la un acord, soluționând cauza, pentru a se asigura că drepturile consumatorilor sunt respectate într-un mod simplu, rapid, eficient și ieftin. La cererea consumatorului sau a întreprinderii, organismul de conciliere oferă consiliere cu privire la drepturile și obligațiile consumatorului.

<sup>3</sup>Un consumator este o persoană fizică care acționează în scopuri care nu țin de activitatea sa comercială, de afaceri sau de profesie și care cumpără, comandă, primește, utilizează, obține sau primește comunicări comerciale sau oferte referitoare la bunuri. În plus față de cele de mai sus, în sensul normelor privind organismele de conciliere, un consumator este, de asemenea, o organizație civilă, o persoană juridică religioasă, o asociație de locuințe, o cooperativă de locuințe, o microîntreprindere, o întreprindere mică și mijlocie, o organizație civilă, o persoană juridică religioasă, o asociație de locuințe, o microîntreprindere, o întreprindere mică și mijlocie, care acționează în scopuri care nu țin de propria ocupație și activitate economică, care cumpără, comandă, primește, utilizează, folosește, obține sau este destinatarul comunicărilor comerciale sau al ofertelor referitoare la bunuri.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Procedura de conciliere poate fi inițiată numai dacă cumpărătorul încearcă să rezolve reclamația direct cu organizația comercială în cauză. În cazul în care soluționarea directă nu reușește, se poate depune o cerere la organismul de conciliere. Organismul de conciliere competent este organismul de conciliere de la locul de reședință sau de domiciliu al consumatorului sau, în absența unui astfel de loc de reședință sau de domiciliu, organismul de conciliere de la locul în care este stabilit furnizorul de servicii. La cererea consumatorului, poate acționa, de asemenea, organismul de conciliere desemnat de consumator în cerere.

Societatea are obligația de a coopera în cadrul procedurii de conciliere.

Pentru mai multe informații despre procedură, consultați Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor sau site-ul web al organismelor de conciliere.

Organismul de conciliere competent să reprezinte furnizorul de servicii în cadrul succursalei sale:

*Consiliul de Conciliere al județului Pest și Camera de Comerț și Industrie a județului Érd (Consiliul de Conciliere al județului Pest)*

*Adresă (recepția clienților): 1119 Budapest, Etele út 59-61, 2nd floor, 240, 1119 Budapest, Budapest, PO Box 81 Telefon/Fax: (+36-1) 269-0703, (+36- 1) 784-3076, (+36-1) 784-3149*

Adresa de e-mail: [pmbekelteto@pmkik.hu](mailto:pmbekelteto@pmkik.hu)

## 12. **Tratarea reclamațiilor**

Ne vom strădui să rezolvăm reclamația dvs. cât mai curând posibil după ce ne-ați raportat-o. Vă rugăm să ne contactați prin telefon, e-mail sau scrisoare, folosind datele de contact din secțiunea 1.

Reclamațiile telefonice sunt disponibile în zilele lucrătoare între orele 09.00 și 16.00.

Vom răspunde în scris la reclamația dvs. scrisă în termen de 30 (treizeci) de zile de la primirea acesteia.

## 13. **Platforma de soluționare a litigiilor online**

De asemenea, puteți utiliza platforma de soluționare a litigiilor administrată de Comisia Europeană pentru a discuta (rezolva) plângerea dumneavoastră. Scopul platformei este ca, dacă locuiți în UE, Norvegia, Islanda sau Liechtenstein, să puteți utiliza platforma pentru a găsi cea mai bună soluție la problema dvs. de consum, pentru a conveni direct cu furnizorul de servicii cu privire la o soluție la problemă sau pentru a conveni asupra organismului de soluționare a litigiilor care ar trebui să se ocupe de caz.

# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

Platforma OVR va notifica cererea dumneavoastră furnizorului de servicii. De asemenea, puteți să vă trimiteți mesaje direct prin intermediul tabloului de bord, să trimiteți atașamente (de exemplu, fotografiile ale produsului) și să programați o întâlnire online. Aveți la dispoziție maximum 90 (nouăzeci) de zile pentru a ajunge la un acord. Atât dumneavoastră, cât și furnizorul de servicii puteți renunța în orice moment la negocierile directe.

Pentru mai multe informații despre modul de utilizare a platformei și despre platforma în sine, vă rugăm să vizitați ntru a afla mai multe despre platformă și despre cum să o utilizați:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

## 14. Alte opțiuni de punere în aplicare

În cazul în care orice litigiu de consum între Furnizorul de servicii și Client nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, pe lângă cele de mai sus, Clientul are la dispoziție următoarele opțiuni de executare silită:

Depuneți o plângere la biroul districtual responsabil cu protecția consumatorilor: Consumatorii își pot depune plângerile la birourile districtuale locale. Detaliile de contact pot fi găsite aici: [jarasinfo.gov.hu](http://jarasinfo.gov.hu)

Mai multe informații pot fi găsite la [fogyasztovedelem.kormany.hu](http://fogyasztovedelem.kormany.hu).

## 15. Protecția drepturilor de autor

La prelucrarea datelor cu caracter personal, prestatorul de servicii acționează în conformitate cu politica de confidențialitate.

Notificarea privind confidențialitatea este disponibilă separat pentru clienți și membri pe pagina principală a site-ului nostru web (<https://webshop.hlbs.eu/home>).



# CONDIȚII CONTRACTUALE GENERALE

## 16. Alte dispoziții

Furnizorul de servicii poate modifica unilateral și în orice moment termenii și condițiile din prezentele CGC. Orice modificare intră în vigoare în momentul în care este publicată pe site-ul web.

Magazinul online are un Cod de conduită și un Cod de conduită în afaceri numai pentru membrii înregistrați ai HLBS. În conformitate cu prevederile Codului de conduită în afaceri, informăm membrii înregistrați ai HLBS în acești Termeni și Condiții că "Membrul este obligat să declare și să plătească toate taxele publice, în special impozitele și contribuțiile, în conformitate cu legislația țării sale, pe baza declarației întocmite de HLBS. Membrul recunoaște în mod expres că HLBS nu va fi răspunzător în niciun fel în cazul în care membrul nu reușește să facă acest lucru."

Vă rugăm să rețineți că magazinul nostru online servește doar comenzi pentru cantități de uz casnic.

Utilizarea site-urilor implică cunoașterea de către client a limitărilor tehnice și tehnologice ale internetului și acceptarea potențialului de eroare inerent tehnologiei. Se recomandă utilizarea unui software de protecție împotriva virusilor și a programelor spyware cu o bază de date actualizată și instalarea permanentă a celor mai recente actualizări de securitate pentru sistemul dumneavoastră de operare. Furnizorul de servicii exclude orice răspundere care rezultă din cele de mai sus.

Din cauza naturii complexe a software-ului și a sistemelor IT, furnizorul de servicii nu garantează că orice software care rulează pe orice interfață HLBS va funcționa fără erori sau interferențe sau că este compatibil cu toate sistemele și dispozitivele IT.

Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru orice erori legate de IT sau orice consecințe ale acestora cauzate de factori externi, inclusiv de funcționarea furnizorului de servere sau a altor programe, sau de integrarea și interacțiunea dintre produsul software și mediul hardware și software al clientului. În plus, prestatorul de servicii nu este răspunzător

pentru orice eșec, pierdere de serviciu sau întârziere datorată unor cauze care nu sunt sub controlul prestatorului de servicii sau pentru orice alte consecințe care decurg din acestea.

Ultima actualizare: martie 2021