TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

ale magazinului online www.4robot.ro

În vigoare de la 04.11.2026

Articolul I
Datele de identificare ale comerciantului

Comerciant:	Filip Trade Company s. r. o.
Sediu:	Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Republica Slovacă
Cod de identificare (IČO):	53 230 981
Cod fiscal:	2121309949
Cod TVA:	SK2121309949
Înregistrare:	Registrul Comerțului al Judecătoriei Žilina, secțiunea Sro, dosar nr. 75393/L
Reprezentată de:	Ing. Michal Filip, administrator; Ing. Zdenka Filipová, administrator
Contact:	e-mail: info@4robot.ro
Cont bancar:	IBAN RO48 RNCB 0082 1743 8156 0001
Autoritate de supraveghere:	Inspecția Comercială Slovacă (SOI), Inspectoratul pentru regiunea Žilina, Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1, Republica Slovacă, za@soi.sk

(denumit în continuare „comerciantul”)

Articolul II
Dispoziții generale

1. Prezenții termeni și condiții generale (denumiți în continuare „TCG”) reglementează drepturile și obligațiile comerciantului, în calitate de vânzător, și ale consumatorului, în calitate de cumpărător, la încheierea și executarea contractului de vânzare-cumpărare a produselor prin magazinul online operat la adresa www.4robot.ro (denumit în continuare „magazinul online”). TCG se aplică în mod corespunzător și comenzilor făcute telefonic sau prin e-mail.
2. TCG în versiunea valabilă la momentul trimiterii comenzii fac parte integrantă din contractul de vânzare-cumpărare.
3. În sensul TCG:
   a) „consumator” este persoana fizică ce, la încheierea și executarea contractului, nu acționează în cadrul activității sale comerciale, profesionale sau de muncă,
   b) „profesionist” este persoana care, la încheierea contractului, acționează în cadrul activității sale comerciale sau profesionale,
   c) „cumpărător” este consumatorul sau profesionistul care cumpără produse din magazinul online,
   d) „contract de vânzare-cumpărare” este contractul încheiat la distanță, al cărui obiect este vânzarea cu titlu oneros a produselor,
   e) „produs” este bunul mobil oferit în magazinul online, în special piese de schimb și accesorii pentru aspiratoare, acumulatori și produse de curățare,
   f) „preț de vânzare” este prețul produsului, inclusiv TVA, afișat în magazinul online,
   g) „preț de cumpărare” este prețul de vânzare împreună cu costurile de livrare și taxele aferente metodei de plată alese, afișat în procesul de comandă înainte de trimiterea comenzii,
   h) „comandă” este oferta cumpărătorului de a încheia contractul, trimisă prin magazinul online,

i) „portalul Retino” este formularul online al comerciantului pentru returnarea produselor, reclamații și schimbul gratuit, disponibil la adresa https://www.4robot.ro/condi-ii/retino.

4. Magazinul online se adresează persoanelor cu vârsta de peste 16 ani. Persoanele sub 16 ani îl pot utiliza numai cu acordul reprezentantului legal.
5. Raporturile juridice care nu sunt reglementate în mod expres de TCG sunt guvernate în special de legislația slovacă: Codul civil (Legea nr. 40/1964), Legea nr. 108/2024 privind protecția consumatorilor (denumită în continuare „legea privind protecția consumatorilor”), Legea nr. 22/2004 privind comerțul electronic și Legea nr. 391/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor de consum, în versiunile lor în vigoare. Comerciantul nu este supus niciunui cod de conduită special.
6. Raporturilor dintre comerciant și profesioniști li se aplică TCG în mod corespunzător, cu excepția dispozițiilor care, potrivit legii, aparțin exclusiv consumatorului (în special dreptul de retragere fără motiv). În rest, aceste raporturi sunt guvernate de Codul comercial slovac (Legea nr. 513/1991).
7. Comerciantul arhivează documentația aferentă contractului pe durata impusă de lege, în special de reglementările contabile. O pune la dispoziția terților numai dacă aceștia au acest drept potrivit legii.

Articolul III
Comanda și încheierea contractului

1. Comerciantul oferă produsele în magazinul online cu indicarea caracteristicilor principale, a variantelor, a prețului de vânzare și a disponibilității. Prezentarea produselor are caracter informativ și nu constituie o ofertă de încheiere a contractului.
2. Înainte de trimiterea comenzii, comerciantul informează cumpărătorul în mod clar și ușor de înțeles, în special despre:
   a) caracteristicile principale ale produsului și compatibilitatea acestuia,
   b) prețul total de cumpărare, inclusiv TVA, costurile de livrare și taxele aferente metodei de plată,
   c) disponibilitatea produsului, modul și durata obișnuită de livrare,
   d) durata obișnuită de utilizare (durata de viață) a produsului, modul de utilizare și întreținere,
   e) dreptul legal de retragere, răspunderea pentru defecte și modul de formulare a reclamațiilor,
   f) alte informații impuse de lege.

3. **Atenție: vindem piese compatibile, nu originale.**
   a) Piesele de schimb și accesoriile din magazinul online sunt **produse compatibile (neoriginale)** ale unor producători alternativi. Ele nu au fost fabricate și nici aprobate de producătorul aparatului (de exemplu iRobot, Xiaomi, Roborock, Dreame, Dyson sau Kärcher), cu excepția cazului în care la produs se menționează expres altfel.
   b) Mărcile și modelele aparatelor din denumirea și descrierea produsului (de exemplu „pentru iRobot Roomba i7”) sunt menționate **exclusiv pentru a arăta cu ce aparat este compatibil produsul**. Mărcile aparțin titularilor lor. Comerciantul nu are nicio legătură cu producătorii aparatelor.
   c) Produsului **nu i se aplică garanția producătorului aparatului**. I se aplică răspunderea comerciantului pentru defecte timp de 24 de luni, potrivit regulamentului de reclamații (anexa nr. 1).
   d) La fiecare produs sunt indicate modelele de aparate cu care este compatibil. Cumpărătorul are obligația de a verifica modelul aparatului său înainte de comandă (de regulă este indicat pe eticheta de pe partea inferioară a aparatului).
   e) Dacă produsul **nu se potrivește unui model indicat la produs**, este vorba de un defect, iar cumpărătorul beneficiază de drepturile privind răspunderea pentru defecte.
   f) Dacă cumpărătorul comandă produsul pentru un **model care nu este indicat la produs**, nu este vorba de un defect. Cumpărătorul poate însă returna produsul în cadrul dreptului de retragere de 14 zile (articolul X) sau poate folosi serviciul Schimb gratuit în 30 de zile (articolul XII), dacă l-a comandat.

4. Prețul de vânzare include TVA. Costurile de livrare și taxele aferente metodei de plată sunt indicate la articolul IX și în procesul de comandă înainte de trimiterea comenzii.

5. Cumpărătorul creează comanda adăugând produsul în coș, alegând modul de livrare și de plată, completând datele sale, luând la cunoștință TCG și trimițând comanda prin clic pe butonul „Comandă cu obligație de plată”. Înainte de trimitere, cumpărătorul își poate verifica și corecta datele.
6. După trimiterea comenzii, cumpărătorul primește un e-mail cu rezumatul comenzii, prin care comerciantul confirmă acceptarea acesteia.
7. Contractul de vânzare-cumpărare se încheie în momentul în care cumpărătorul primește e-mailul cu rezumatul comenzii (confirmarea acceptării comenzii). Aceasta nu aduce atingere dreptului comerciantului de a se retrage din contract din motivele prevăzute la articolele IV, V și XI.
8. Cumpărătorul are obligația de a furniza în comandă date adevărate și complete. Datele de facturare nu pot fi modificate după trimiterea comenzii, cu excepția cazului în care părțile convin altfel. Modul de livrare și de plată poate fi modificat în anumite cazuri, de comun acord cu comerciantul.
9. Comerciantul și cumpărătorul pot conveni asupra unor condiții diferite de cele din comandă. Un astfel de acord constituie o clauză negociată individual.
10. Contractul se încheie pe durată determinată și încetează prin livrarea produsului și plata prețului. Aceasta nu aduce atingere drepturilor privind răspunderea pentru defecte și altor drepturi legale ale consumatorului.

Articolul IV
Eroare evidentă de preț

1. Comerciantul are grijă ca prețurile din magazinul online să fie corecte. Cu toate acestea, în mod excepțional poate apărea o eroare evidentă de preț, în special:
   a) o eroare tehnică a sistemului magazinului online,
   b) o eroare la conversia valutară, de exemplu atunci când un preț în euro este afișat ca preț într-o altă monedă,
   c) o eroare la introducerea prețului, de exemplu o cifră lipsă sau în plus.
2. Eroare evidentă de preț este prețul care diferă în mod semnificativ și fără un motiv evident de prețul obișnuit al produsului în magazinul online sau pe piață și despre care cumpărătorul, ținând seama de toate împrejurările, știa sau trebuia să știe că nu corespunde prețului real al produsului. Nu constituie eroare evidentă de preț reducerea marcată de comerciant în magazinul online ca promoție, lichidare de stoc sau reducere.
3. Dacă contractul s-a încheiat la un preț evident eronat, comerciantul are dreptul să se retragă din acesta fără întârzieri nejustificate după constatarea erorii, dar cel târziu înainte de expedierea produsului către cumpărător.
4. Comerciantul informează cumpărătorul fără întârzieri nejustificate, prin e-mail, cu privire la retragerea din contract și îi poate oferi totodată încheierea contractului la prețul corect.
5. Dacă cumpărătorul a plătit deja prețul sau o parte din acesta, comerciantul i-l rambursează integral, fără întârzieri nejustificate, cel târziu în 14 zile de la retragerea din contract, prin aceeași metodă de plată folosită de cumpărător, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.
6. Prezentul articol nu aduce atingere dreptului comerciantului de a invoca nulitatea actului juridic încheiat din eroare, potrivit art. 49a din Codul civil slovac.

Articolul V
Drepturile și obligațiile comerciantului

1. Comerciantul are dreptul:
   a) la plata corectă și la timp a prețului,
   b) să modifice prețurile din magazinul online; modificarea nu se aplică produselor care fac obiectul unui contract deja încheiat, cu excepția procedurii prevăzute la articolul IV,
   c) să refuze comanda sau să se retragă din contract dacă cumpărătorul a furnizat date false sau neverificabile (de ex. o adresă, un e-mail sau un număr de telefon inexistent), dacă cantitatea comandată depășește în mod evident cantitatea obișnuită pentru un consumator, dacă cumpărătorul și-a încălcat în

trecut în mod esențial obligațiile față de comerciant sau dacă este vorba de un comportament evident fraudulos. Prețul deja plătit este rambursat de comerciant în 14 zile de la refuzul comenzii sau de la retragerea din contract.

2. Comerciantul are obligația:
   a) să livreze cumpărătorului produsul în calitatea și cantitatea convenite, cu documentele și accesoriile necesare,
   b) să asigure conformitatea produsului cu cerințele legale,
   c) să ambaleze corespunzător produsul pentru a nu fi deteriorat în timpul transportului,
   d) să protejeze datele cu caracter personal ale cumpărătorului în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR). Politica de confidențialitate este disponibilă la https://www.4robot.ro/e/privacy/declaration.

Articolul VI
Drepturile și obligațiile cumpărătorului

1. Cumpărătorul are dreptul în special la livrarea produsului în calitatea și cantitatea convenite, la înregistrarea gratuită și anularea acesteia, la abonarea la newsletter și dezabonarea de la acesta, precum și la cooperarea comerciantului.
2. Cumpărătorul are obligația:
   a) să plătească prețul în termenul de plată,
   b) să preia produsul la locul convenit și, dacă este necesar, să confirme primirea,
   c) să ia cunoștință de informațiile privind utilizarea și durata obișnuită de utilizare (durata de viață) a produsului și să le respecte.
3. Dacă cumpărătorul nu preia produsul trimis cu plata ramburs fără a se fi retras în prealabil din contract, comerciantul are dreptul la rambursarea costurilor dovedite ale livrării nereușite.

Articolul VII
Înregistrarea cumpărătorului

1. Înregistrarea în magazinul online este voluntară și gratuită și nu este o condiție pentru cumpărare. Se pot înregistra persoanele de peste 16 ani, iar persoanele mai tinere numai cu acordul reprezentantului legal.
2. Cumpărătorul are obligația de a furniza la înregistrare date adevărate și de a le actualiza. Datele de autentificare sunt confidențiale; cumpărătorul trebuie să anunțe de îndată comerciantul în caz de suspiciune de utilizare abuzivă.
3. Cumpărătorul înregistrat poate în special să își modifice datele, să vadă istoricul comenzilor, să modifice modul de livrare și de plată pentru comenzile neplătite, să primească notificări privind reaprovizionarea sau reducerea prețului și să își gestioneze setările de confidențialitate și newsletter.
4. Comerciantul poate bloca sau desființa contul dacă cumpărătorul încalcă TCG, periclitează funcționarea magazinului online sau contul este inactiv pe termen lung. Cumpărătorul își poate anula oricând înregistrarea printr-o cerere trimisă la info@4robot.ro.

Articolul VIII
Livrarea produselor

1. Cumpărătorul alege modul de livrare în comandă, dintre opțiunile oferite în prezent de magazinul online. Prezentarea modurilor de livrare se găsește pe pagina https://www.4robot.ro/condi-ii și în procesul de comandă.
2. Produsele aflate în stoc, comandate într-o zi lucrătoare până la ora 11:00, sunt expediate de comerciant în aceeași zi lucrătoare. Comenzile plasate după ora 11:00, în weekend sau în zilele de sărbătoare se expediază în următoarea zi lucrătoare. În cazul plății prin transfer bancar, produsul este expediat după creditarea contului comerciantului.

3. Durata obișnuită de livrare în România este de regulă 2 zile lucrătoare de la expedierea produsului. Este vorba de durata obișnuită a transportatorului, nu de un termen obligatoriu.
4. Produsele cu altă disponibilitate decât „În stoc” sunt expediate după reaprovizionare. Produsele marcate „Stoc epuizat” nu pot fi comandate. Dacă nu poate livra produsul, comerciantul informează cumpărătorul și îi rambursează suma plătită.
5. Comerciantul livrează produsul cel târziu în 30 de zile de la încheierea contractului, cu excepția cazului în care părțile convin altfel. Dacă nu livrează în acest termen, cumpărătorul îi poate acorda un termen suplimentar rezonabil; dacă nu livrează nici în acest termen, cumpărătorul se poate retrage din contract.
6. Comerciantul poate livra comanda în mai multe tranșe, dacă aceasta nu generează costuri suplimentare de livrare pentru cumpărător.
7. Comerciantul recomandă verificarea coletului imediat la primire. Dacă coletul sau produsul este deteriorat, se recomandă întocmirea unui proces-verbal împreună cu curierul și contactarea fără întârziere a comerciantului. Aceasta nu aduce atingere drepturilor cumpărătorului privind răspunderea pentru defecte.
8. Dreptul de proprietate asupra produsului trece asupra cumpărătorului la preluare și la plata integrală a prețului. Riscul de deteriorare trece asupra cumpărătorului la preluarea produsului de la transportator.
9. Pentru fiecare comandă, comerciantul emite o factură, care servește și drept certificat de garanție. Factura este trimisă cumpărătorului prin e-mail.

Articolul IX
Prețul și condițiile de plată

1. Toate prețurile din magazinul online sunt exprimate în lei (RON) și includ TVA. Prețurile nu sunt personalizate pe baza procesului decizional automatizat.
2. Costurile de livrare și suprataxele aferente metodei de plată sunt indicate pe pagina https://www.4robot.ro/condi-ii și în procesul de comandă, înainte de trimiterea comenzii. Pentru comenzile cu o valoare de la 259 Lei cu TVA în sus, livrarea este gratuită.
3. Metode de plată:
   a) prin transfer bancar în contul comerciantului, IBAN RO48 RNCB 0082 1743 8156 0001, cu termen de plată de 7 zile de la crearea comenzii; ca referință se indică numărul comenzii,
   b) cu cardul de plată (VISA, Mastercard, Maestro) online, printr-un procesator de plăți securizat, plata fiind scadentă la crearea comenzii,
   c) ramburs – în numerar sau cu cardul, la curier sau la punctul de ridicare, la primirea produsului; suprataxa pentru ramburs este indicată pe pagina https://www.4robot.ro/condi-ii și în procesul de comandă,
   d) cu cod de reducere sau voucher cadou.
4. Comerciantul poate acorda reduceri la prețul produselor sau la costurile de livrare, în special la produsele marcate „Pachet avantajos” sau „Sale”, prin cod de reducere sau pentru înregistrare. În cazul reducerilor, comerciantul indică și cel mai mic preț al produsului din ultimele 30 de zile dinaintea reducerii. Reducerile nu se cumulează, dacă nu se menționează altfel. Prețurile reduse sunt valabile în limita stocului disponibil sau pe perioada indicată în ofertă.
5. Codul de reducere poate fi folosit o singură dată, maximum un cod pe comandă, și nu poate fi schimbat în numerar. După expirare nu mai poate fi utilizat. Dacă cumpărătorul se retrage dintr-un contract al cărui preț a fost achitat integral sau parțial cu un cod de reducere, comerciantul îi rambursează valoarea codului printr-un nou cod de reducere.
6. Dacă comerciantul oferă un cadou la cumpărare, cadoul nu constituie produs vândut, iar acceptarea lui este voluntară. Dacă cumpărătorul se retrage din contract, trebuie să returneze și cadoul primit împreună cu produsul.
7. Costurile utilizării mijloacelor de comunicare la distanță (internet, telefon) sunt suportate de cumpărător.

Articolul X
Dreptul de retragere fără motiv

1. Consumatorul are dreptul să se retragă din contract fără a indica motivul și fără nicio penalitate în termen de 14 zile de la data primirii produsului. Dacă produsele dintr-o comandă sunt livrate separat, termenul începe la primirea ultimului produs livrat. Consumatorul se poate retrage din contract și înainte de începerea termenului.
2. Dacă comerciantul nu a informat consumatorul cu privire la dreptul de retragere, termenul de retragere se prelungește potrivit legii.
3. Consumatorul își exercită dreptul de retragere printr-o declarație neechivocă, în special:
   a) online, prin funcția de retragere – butonul **„Retragere din contract”** din detaliile comenzii în magazinul online. Detaliile comenzii sunt accesibile fără înregistrare și autentificare prin butonul „Detaliile comenzii” din e-mailurile trimise de comerciant cu privire la comandă, iar pentru cumpărătorii înregistrați și în contul de client. Funcția este disponibilă pe toată durata termenului de retragere. Prin ea, consumatorul trimite comerciantului notificarea de retragere, iar comerciantul îi trimite fără întârziere, prin e-mail, confirmarea primirii acesteia, cu conținutul, data și ora,
   b) online, prin portalul Retino la adresa https://www.4robot.ro/condi-ii/retino, unde consumatorul introduce adresa de e-mail și numărul comenzii și alege returnarea produsului; portalul este accesibil și fără e-mailurile privind comanda, iar consumatorul obține totodată transportul retur gratuit,
   c) prin e-mail la adresa info@4robot.ro sau
   d) prin scrisoare la adresa Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Republica Slovacă.

   Consumatorul poate folosi formularul-tip de retragere care constituie anexa nr. 2 la prezentele TCG; utilizarea acestuia nu este obligatorie. Comerciantul confirmă consumatorului primirea retragerii fără întârziere.
4. Termenul de retragere este respectat dacă consumatorul trimite notificarea de retragere, inclusiv prin funcția de retragere, cel târziu în ultima zi a termenului. Refuzul de a prelua coletul nu este considerat retragere din contract.
5. Consumatorul are obligația de a returna produsul cel târziu în 14 zile de la data retragerii. Termenul este respectat dacă produsul este predat transportatorului cel târziu în ultima zi a termenului. Produsul trebuie returnat complet, cu accesoriile, documentația și eventualul cadou.
6. Transportul retur este gratuit pentru consumator dacă acesta returnează produsul prin modalitatea oferită de portalul Retino (https://www.4robot.ro/condi-ii/retino), după introducerea adresei de e-mail și a numărului comenzii. Dacă returnează produsul în alt mod, consumatorul suportă costurile returnării. Comerciantul nu acceptă colete trimise cu plata ramburs.
7. Comerciantul rambursează consumatorului toate plățile primite, inclusiv costurile de livrare, fără întârzieri nejustificate, cel târziu în 14 zile de la data primirii notificării de retragere. Comerciantul poate amâna rambursarea până la primirea produsului sau până când consumatorul dovedește că l-a expediat, oricare dintre aceste momente survine primul. Rambursarea se face prin aceeași metodă de plată folosită de consumator, cu excepția cazului în care părțile convin altfel, fără costuri suplimentare pentru consumator.
8. Comerciantul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare de livrare dacă consumatorul a ales o altă modalitate de livrare decât cea mai ieftină modalitate standard oferită. În caz de retragere parțială, comerciantul rambursează proporțional costurile de livrare.
9. Consumatorul poate despacheta și testa produsul în măsura necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea acestuia, ca într-un magazin fizic. Consumatorul răspunde pentru diminuarea valorii produsului rezultată din manipularea care depășește acest cadru, iar comerciantul poate solicita despăgubiri pentru această diminuare.
10. Având în vedere natura produselor vândute, contractelor încheiate în magazinul online nu li se aplică excepțiile de la dreptul de retragere prevăzute la art. 19 alin. (1) din legea privind protecția consumatorilor.

Articolul XI
Alte cazuri de retragere din contract

1. Comerciantul se poate retrage din contract dacă:
   a) există motivele prevăzute la articolul IV (eroare evidentă de preț) sau la articolul V alin. (1) lit. c),
   b) cumpărătorul nu a plătit prețul corect și la timp,
   c) comerciantul nu poate livra produsul în condițiile convenite sau nu îl poate livra deloc din motive independente de voința sa.
2. Comerciantul informează cumpărătorul despre retragere fără întârziere, prin e-mail, și îi rambursează prețul deja plătit cel târziu în 14 zile de la retragere.
3. Cumpărătorul se poate retrage din contract și în cazurile care rezultă din articolul VIII alin. (5), din regulamentul de reclamații sau din lege.

Articolul XII
Schimb gratuit în 30 de zile

1. Cumpărătorul poate comanda contra cost, în procesul de comandă, serviciul „Schimb gratuit în 30 de zile". Serviciul este opțional și se adaugă drepturilor legale ale consumatorului; dreptul legal de retragere și drepturile privind răspunderea pentru defecte nu sunt afectate.
2. Dacă a comandat serviciul, cumpărătorul poate, în termen de 30 de zile de la primirea produsului, o singură dată și fără a indica motivul, să schimbe produsul neutilizat și curat cu alt produs sau să solicite rambursarea prețului produsului returnat.
3. Cumpărătorul solicită schimbul prin portalul Retino (https://www.4robot.ro/condi-ii/retino) sau prin e-mail la info@4robot.ro. Produsul trebuie expediat comerciantului cel târziu în ultima zi a termenului de 30 de zile. Produsul nu trebuie să fie în ambalajul original, dar trebuie ambalat astfel încât să nu se deterioreze în timpul transportului.
4. Costurile transportului produsului către comerciant și ale trimiterii produsului schimbat înapoi la cumpărător sunt suportate de comerciant. Produsul schimbat este trimis prin aceeași modalitate de livrare ca și comanda inițială.
5. Comerciantul efectuează schimbul sau rambursarea în 10 zile lucrătoare de la primirea produsului returnat. Dacă noul produs este mai scump, cumpărătorul plătește diferența; dacă este mai ieftin, comerciantul rambursează diferența.

Articolul XIII
Recenzii

1. Comerciantul publică recenziile consumatorilor obținute prin chestionarul de satisfacție trimis după cumpărare. Chestionarul îl primește consumatorul care, la plasarea comenzii, nu și-a exprimat dezacordul față de trimiterea acestuia; astfel, o recenzie poate fi scrisă numai de un consumator care a cumpărat efectiv din magazinul online.
2. Comerciantul verifică dacă autorul recenziei a cumpărat efectiv produsul, comparând datele autorului cu datele comenzilor. Recenziile care nu pot fi verificate nu sunt publicate.
3. Comerciantul nu răspunde pentru recenziile publicate pe alte platforme decât magazinul online și profilurile comerciantului din rețelele sociale.

Articolul XIV
Plângeri și soluționarea alternativă a litigiilor

1. Consumatorul poate trimite o plângere prin e-mail la info@4robot.ro sau prin scrisoare la sediul comerciantului.
2. Dacă nu este mulțumit de modul în care comerciantul i-a soluționat reclamația sau consideră că acesta i-a încălcat drepturile, consumatorul are dreptul să se adreseze comerciantului cu o cerere de remediere. Dacă comerciantul respinge cererea sau nu răspunde în 30 de zile de la trimiterea acesteia, consumatorul are

dreptul să inițieze o procedură de soluționare alternativă a litigiului.

3. Entitatea competentă pentru soluționarea alternativă a litigiilor este Inspecția Comercială Slovacă (SOI), Inspectoratul central, Bajkalská 21/A, P. O. Box 29, 827 99 Bratislava, Republica Slovacă, e-mail: ars@soi.sk, adr@soi.sk, sau o altă entitate înscrisă în lista ținută de Ministerul Economiei al Republicii Slovace (www.mhsr.sk).
4. Consumatorul cu reședința obișnuită într-un alt stat membru al UE se poate adresa și Centrului European al Consumatorilor din statul său (rețeaua ECC-Net), care îi ajută gratuit pe consumatori în litigiile transfrontaliere.
5. Dreptul consumatorului de a se adresa instanței nu este afectat.

Articolul XV
Proprietate intelectuală

1. Comerciantul este titularul drepturilor asupra conținutului magazinului online, inclusiv texte, fotografii, design, mărci și baze de date. Orice utilizare a acestui conținut fără acordul comerciantului este interzisă.

Articolul XVI
Dispoziții finale

1. Versiunea actuală a TCG este publicată în magazinul online. Comerciantul poate modifica TCG; contractului i se aplică întotdeauna versiunea valabilă la momentul trimiterii comenzii.
2. Dacă o dispoziție a TCG devine nulă sau inaplicabilă, aceasta nu afectează valabilitatea celorlalte dispoziții.
3. Contractul este guvernat de legea Republicii Slovace. Dacă consumatorul își are reședința obișnuită în alt stat, alegerea legii nu îl poate priva de protecția oferită de dispozițiile imperative ale legii statului reședinței sale obișnuite.
4. Contractul poate fi modificat numai prin acordul scris al părților sau prin comunicare confirmată prin e-mail.
5. Contractul se încheie în limba română.
6. Anexele la TCG sunt: anexa nr. 1 – Regulamentul de reclamații și anexa nr. 2 – Formularul de retragere.
7. Prezentele TCG intră în vigoare la data publicării, se aplică de la 04.11.2026 și înlocuiesc toate condițiile comerciale anterioare.

Žilina, 04.11.2026

Ing. Michal Filip, administrator
Filip Trade Company s. r. o.

Anexa nr. 1 la TCG

Regulamentul de reclamații

Articolul I
Dispoziții introductive

1. Regulamentul de reclamații stabilește procedura de exercitare a drepturilor privind răspunderea pentru defectele produselor (denumită în continuare „reclamație”) cumpărate de consumator în magazinul online www.4robot.ro.
2. Procedura de reclamație este guvernată de Codul civil slovac și de legea privind protecția consumatorilor. Reclamațiile profesioniștilor sunt guvernate de Codul comercial, comerciantul putând aplica în mod corespunzător prezentul regulament.

Articolul II
Conformitatea produsului cu contractul

1. Produsul trebuie să corespundă cerințelor convenite în contract (descriere, tip, cantitate, calitate, funcționalitate, compatibilitate, accesorii) și cerințelor generale, adică să fie adecvat scopului pentru care sunt utilizate în mod obișnuit produsele de același tip și să aibă caracteristicile la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil.
2. Defect înseamnă neconformitatea produsului cu cerințele convenite sau generale. Nu constituie defect neconformitatea asupra căreia comerciantul l-a avertizat pe consumator înainte de încheierea contractului și cu care consumatorul a fost de acord în mod expres.
3. Comerciantul răspunde pentru defectul existent la livrare care se manifestă în termen de doi ani de la livrare (perioada de garanție este de 24 de luni). Dacă defectul se manifestă în această perioadă, se prezumă că a existat la livrare, cu excepția cazului în care acest lucru este incompatibil cu natura produsului sau a defectului.

Articolul III
Durata obișnuită de utilizare (durata de viață) a produsului

1. Comerciantul vinde în principal produse consumabile cu o durată obișnuită de utilizare (durată de viață) limitată. Nu constituie defect pierderea caracteristicilor produsului după expirarea duratei obișnuite de utilizare, ca urmare a uzurii normale. Garanția asigură că consumatorul poate începe să utilizeze produsul oricând în perioada de garanție, pe întreaga sa durată obișnuită de utilizare.
2. Durata obișnuită de utilizare (durata de viață) a produsului la utilizare normală în gospodărie, după care se recomandă înlocuirea cu un produs nou:

Produs	Durata obișnuită de utilizare (durata de viață)
filtru pentru robot aspirator	3 – 6 luni
perie laterală, perie principală	3 – 6 luni
saci de unică folosință	la fiecare umplere
lavetă de mop	2 – 3 luni
filtru pentru aspirator clasic	6 – 12 luni
accesorii de curățare	6 – 12 luni
acumulator	12 luni

3. Durata obișnuită de utilizare este indicată și la produs în magazinul online. Dacă la un anumit produs este indicată o altă durată obișnuită de utilizare, se aplică informația indicată la produs.

Articolul IV
Formularea reclamației

1. Consumatorul are obligația de a notifica defectul comerciantului fără întârziere, cel târziu în două luni de la constatarea acestuia și, totodată, cel târziu până la expirarea perioadei de garanție. După constatarea defectului se recomandă să nu se mai utilizeze produsul.
2. Consumatorul poate formula reclamația:
   a) prin portalul Retino la https://www.4robot.ro/condi-ii/retino, unde introduce adresa de e-mail și numărul comenzii și alege tipul de caz „Reclamație” (modalitatea recomandată),
   b) prin e-mail la info@4robot.ro sau
   c) prin scrisoare la adresa Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Republica Slovacă.
3. În reclamație, consumatorul indică numărul comenzii sau al facturii, produsul reclamat, descrierea defectului și modul de soluționare solicitat.
4. Produsele cu un preț de vânzare de până la 130 Lei inclusiv nu trebuie trimise comerciantului. Pentru evaluarea reclamației sunt suficiente fotografii detaliate pe care defectul este vizibil.
5. Produsele cu un preț de vânzare de peste 130 Lei sunt trimise de consumator comerciantului spre evaluare prin modalitatea oferită de portalul Retino. Costurile acestei expedieri sunt suportate de comerciant. Comerciantul nu acceptă colete trimise cu plata ramburs.
6. Procedura de reclamație începe la data la care comerciantul primește descrierea reclamației împreună cu fotografiile (produse de până la 130 Lei) sau cu produsul reclamat (produse de peste 130 Lei) și dovada cumpărării.
7. Comerciantul emite consumatorului fără întârziere confirmarea formulării reclamației, prin e-mail sau în portalul Retino.
8. Consumatorul are dreptul la rambursarea costurilor efectuate în mod util în legătură cu o reclamație întemeiată. Acest drept trebuie exercitat cel târziu în două luni de la expirarea termenului de remediere a defectului, sub sancțiunea stingerii.

Articolul V
Drepturile consumatorului și soluționarea reclamației

1. Dacă comerciantul răspunde pentru defect, consumatorul are în primul rând dreptul la remedierea defectului. Având în vedere natura produselor vândute (piese consumabile ieftine, care de regulă nu pot fi reparate), comerciantul remediază defectul prin înlocuirea produsului cu un exemplar nou, fără defecte; repararea i-ar genera costuri disproporționate.
2. Consumatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului sau la rezoluțiunea contractului dacă:
   a) comerciantul nu a înlocuit produsul sau a refuzat remedierea defectului,
   b) produsul prezintă același defect și după înlocuire,
   c) defectul este atât de grav încât justifică o reducere imediată a prețului sau rezoluțiunea contractului, ori
   d) comerciantul a declarat sau rezultă din împrejurări că nu va remedia defectul într-un termen rezonabil ori fără inconveniente semnificative pentru consumator.
3. În cazul unui defect minor, consumatorul nu poate rezolvi contractul. În caz de rezoluțiune, comerciantul rambursează prețul cel târziu în 14 zile de la returnarea produsului sau de la dovada expedierii acestuia, oricare dintre aceste momente survine primul. Costurile returnării sunt suportate de comerciant.
4. Comerciantul soluționează reclamația, de regulă, în 10 zile lucrătoare de la începerea procedurii, dar cel târziu în 30 de zile de la formularea ei. Un termen mai lung este posibil doar în mod excepțional, din motive obiective, despre care comerciantul îl informează în scris pe consumator. Dacă reclamația nu este soluționată în termen, consumatorul are dreptul la reducerea prețului sau se poate retrage din contract.
5. Produsul de înlocuire este livrat pe cheltuiala comerciantului, prin aceeași modalitate sau printr-una similară celei prin care a fost livrat produsul inițial. În caz de înlocuire, pentru noul produs începe o nouă perioadă de garanție de la preluarea acestuia. Dacă, în mod excepțional, comerciantul remediază defectul prin reparare,

perioada de răspundere pentru defecte se prelungește cu 12 luni.

6. Comerciantul informează consumatorul despre soluționarea reclamației prin e-mail sau în portalul Retino. Respingerea reclamației este întotdeauna motivată în scris.
7. Dacă consumatorul dovedește, printr-o expertiză sau un aviz al unei persoane acreditate, autorizate sau notificate, că comerciantul răspunde pentru defect, poate notifica din nou defectul, iar comerciantul nu își poate declina răspunderea. Consumatorul are dreptul la rambursarea costurilor efectuate în mod util pentru expertiză sau aviz.
8. Dacă consumatorul nu preia produsul în termen de șase luni de la data la care trebuia să îl preia, comerciantul îl poate vinde după o notificare prealabilă. Suma obținută, după deducerea costurilor utile de depozitare și vânzare, este plătită consumatorului dacă acesta o solicită într-un termen rezonabil.

Articolul VI
Situații în care nu există un defect pentru care răspunde comerciantul

1. Comerciantul nu răspunde în special pentru:
   a) uzura normală a produsului și expirarea duratei sale obișnuite de utilizare (duratei de viață),
   b) deteriorări cauzate de consumator sau de terți, montaj incorect, manipulare necorespunzătoare sau neglijarea întreținerii,
   c) deteriorări cauzate de suprasolicitare sau de utilizarea contrară instrucțiunilor, indicațiilor producătorului aparatului ori principiilor obișnuite de utilizare,
   d) deteriorări cauzate de apă, foc, electricitate, calamități naturale sau în timpul transportului organizat de consumator,
   e) defectele asupra cărora consumatorul a fost avertizat înainte de încheierea contractului.
2. Comerciantul poate refuza preluarea produsului reclamat dacă acesta este în mod evident atât de murdar încât nu poate fi evaluat în condiții de siguranță igienică.
3. Comerciantul nu oferă servicii post-garanție.
4. În plus față de lege, comerciantul oferă consumatorului următoarele avantaje: pentru produsele de până la 130 Lei evaluează reclamația doar pe baza fotografiilor, iar costurile transportului produsului reclamat prin portalul Retino sunt suportate de comerciant.

Anexa nr. 2 la TCG

Formular de retragere

(completați și trimiteți acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract; retragerea o puteți face și prin portalul Retino: https://www.4robot.ro/condi-ii/retino)

Către: Filip Trade Company s. r. o., Kamenná 2824/9, 010 01 Žilina, Republica Slovacă, cod de identificare 53 230 981, e-mail: info@4robot.ro

Prin prezenta vă notific retragerea mea din contractul de vânzare a următoarelor produse:

Denumirea produsului:

Numărul comenzii:

Data comenzii / data primirii:

Numele consumatorului:

Adresa consumatorului:

E-mail / telefon:

Cont bancar (IBAN) pentru rambursare, dacă nu ați plătit cu cardul:

Data:

Semnătura (numai dacă formularul este transmis pe hârtie):