

**TERMENI ȘI CONDIȚII COMERCIALE  
PENTRU CONSUMATORI**

**Articolul I.  
Datele de identificare**

**Filip Trade Company s. r. o.**

Sediu: Kragujevská 1, 010 01 Žilina

RO: 53 230 981

CIF: 2121309949

Înregistrată: în Registrul Comerțului al Judecătoriei Žilina, Division Sro, numărul  
75393/L

Reprezentată prin: Ing. Michal Filip, director executiv  
Ing. Zdenka Filipová, director executiv

e-mail: [info@4robot.ro](mailto:info@4robot.ro)

numărul de cont/IBAN: RO48RNCB0082174381560001

(denumit în continuare „**Vânzător** ”)

**Autoritatea de supraveghere:**

Autoritatea Națională pentru

Protecția Consumatorului (ANPC)

Inspectoratul ANPC pentru Regiunea Žilina

Predmestská 71, P. O. BOX B-89, 011 79 Žilina 1

tel. č. 041/763 21 30, 041/724 58 68

fax č. 041/763 21 39 <https://www.soi.sk>

<https://www.soi.sk/sk/Podavanie-podnetov-staznosti-navrhov-a-ziadosti.soi>

**Articolul II  
Dispoziții de bază**

1. Acești termeni și condiții generale reglementează drepturile și obligațiile Vânzătorului și

ale Cumpărătorului, care este consumator, la încheierea unui contract prin intermediul magazinului online operat pe site-ul [www.4robot.ro](http://www.4robot.ro) (denumit în continuare „**site-ul web**” sau „**e-shop**”). Acești termeni și condiții generale se aplică în mod similar relațiilor contractuale stabilite pe bază de telefon sau comanda prin e-mail. Acești termeni și condiții generale nu se aplică Cumpărătorului care nu este consumator, relația relevantă dintre „non-consumator” și Vanzător va fi guvernată de reglementările legale relevante și de acordul individual. (mai departe doar împreună „T&C”)

2. Termenii și condițiile generale reglementează anumite drepturi și obligații ale părților contractante la încheierea unui contract de cumpărare de bunuri încheiat între părțile contractante prin mijloace de comunicare electronică (denumit în continuare „**Contractul de cumpărare**”).

3. Termenii și condițiile comerciale în versiunea actuală sunt parte integrantă a Contractului de cumpărare.

4. În sensul termenilor și a condițiilor generale comerciale, termenii selectați sunt definiți după cum urmează:

- a. „**Consumator**” este o persoană fizică (propunătorul de a încheia un Contract de cumpărare cu Vanzătorul) care, la încheierea și îndeplinirea Contractului de cumpărare, nu acționează în sfera activității sale de afaceri sau a altei activități de afaceri, locuri de muncă sau profesii.
- b. „**Cumpărător**” este un Consumator care achiziționează bunuri din magazinul electronic al Vanzătorului,

„**Contract de cumpărare**” este un contract încheiat în conformitate cu sec. § 588 și următoarele. iar în conformitate cu § 52 și următoarele. Actul nr. 40/1964 Coll. Codul civil (denumit în continuare „Codul civil”), al cărui subiect este vânzarea de bunuri de către Vanzător către Cumpărător și din care Termenii și Condițiile Generale fac parte integrantă,

- c. „**Contract încheiat la distanță**” este un contract între Vanzător și Cumpărător convenit și încheiat exclusiv printr-unul sau mai multe mijloace de comunicare la distanță fără prezența fizică simultană a Vanzătorului și Cumpărător, în special prin efectuarea unei achiziții prin intermediul magazinului online al Vanzătorului și comunicare prin e-mail, sau comunicare telefonică între Vanzător și Cumpărător,
- d. „**părțile contractante**” sunt Vanzătorul și Cumpărătorul,
- e. „**bunuri**” sunt produse sau bunuri oferite în magazinul electronic de către Vanzător,

- f. „**e-shop**” este un sistem informatic situat pe Internet cu acces public, care permite comandarea de la distanță de bunuri și servicii prin intermediul unui dispozitiv electronic, care este destinat în principal persoanelor cu vârsta peste 16 ani, o persoană sub 16 ani poate doar utiliza magazinul electronic al vânzătorului, dacă are consimțământul dat de reprezentantul său legal (părinte, tutore) la adresa de e-mail: [info@4robot.ro](mailto:info@4robot.ro),
- g. „**Prețul de cumpărare**” este prețul de vânzare al mărfurilor plus costurile de livrare și alte taxe legate de livrarea bunurilor către Cumpărător,
- h. „**comanda**” este propunerea Cumpărătorului de a încheia un contract de cumpărare de la distanță (prin conexiunea la internet a site-ului sau a magazinului electronic și a mijloacelor de comunicare electronică), pe baza căruia vânzarea de bunuri către Cumpărător se efectuează prin vânzare. O parte obligatorie a comenzii este obligația de a plăti prețul de achiziție,
- i. „**înregistrare**” este crearea unui cont de utilizator al Cumpărătorului în magazinul electronic sau pe site-ul Vânzătorului, care conține datele Cumpărătorului: nume, prenume, e-mailul de contact, date de autentificare, prin care Cumpărătorul poate folosi posibilitatea achiziției rapide (date precompletate) și urmărirea istoricului achizițiilor.

Relațiile juridice dintre Vânzător și Cumpărător, care nu sunt reglementate în mod expres de prezentele condiții generale, sunt reglementate de prevederile relevante ale Codului civil, Legea nr. 250/2007 Col. privind protecția consumatorilor și cu privire la modificarea Legii Consiliului Național Slovac nr. 372/1990 Coll. privind infracțiunile astfel cum a fost modificată (denumită în continuare „**Legea privind protecția consumatorilor**”), Legea nr. 102/2014 Col. privind protecția consumatorului la vânzarea de bunuri sau prestarea de servicii în baza unui contract încheiat la distanță sau a unui contract încheiat în afara sediului vânzătorului și asupra modificărilor aduse anumitor legi (denumite în continuare „**Legea privind protecția consumatorului pentru vânzarea de bunuri pe baza unui contract la distanță**”), Legea nr. 22/2004 Coll. privind comerțul electronic și asupra modificărilor Legii nr. 128/2002 Coll. privind controlul de stat al pieței interne în materie de protecție a consumatorilor și cu privire la modificările unor legi modificate prin Legea nr. 284/2002 Coll. (denumită în continuare „**Legea comerțului electronic**”), Legea nr. 391/2015 Col. privind soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor și cu privire la modificările aduse anumitor legi (denumite în continuare „**Lege privind soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor**”) și alte reglementări legale

valabile în Republica Slovacă.

5. Documentația aferentă Contractului de cumpărare va fi arhivată de către Vânzător în conformitate cu reglementările legale aplicabile pe o perioadă de cel puțin zece ani de la încheierea acestuia, dar pe cea mai lungă perioadă conform reglementărilor legale în vigoare, în scopul realizării acestuia, îndeplinirea cu succes a obligațiilor impuse Vânzătorului prin legislația în domeniul contabilității. Documentația aferentă Contractului de cumpărare nu va fi pusă la dispoziția terților, cu excepția persoanelor al căror drept de a se familiariza cu documentația aferentă Contractului de cumpărare rezultă dintr-o lege specială.

### **Articolul III**

#### **Încheierea contractului de cumpărare**

1. Vânzătorul oferă marfa pe site-ul magazinului electronic [www.4robot.ro](http://www.4robot.ro) indicând proprietățile acestuia, posibilele variante, cantitatea și prețul de vânzare.
2. Vânzătorul informează Cumpărătorul că:
  - a. accesoriile de schimb nu sunt produse originale iRobot Roomba și nu sunt acoperite de nici o garanție iRobot. Marca iRobot Roomba este o marcă înregistrată și orice utilizare a numelui de marcă iRobot Roomba, a modelului sau a unei părți a acestui produs servește ca o ilustrare a compatibilității produsului,
  - b. accesoriile de schimb nu sunt produse originale Xiaomi și nu sunt acoperite de nici o garanție Xiaomi. Marca Xiaomi este o marcă comercială înregistrată și orice utilizare a numelui mărcii Xiaomi, a modelului sau a unei părți a acestui produs servește ca exemplu ilustrativ de compatibilitate a produsului.
3. Prețul de vânzare al mărfurilor listate în oferta din magazinul online nu include taxele poștale și alte taxe de livrare, care sunt incluse în prețul total de achiziție. Prețul de vânzare este prețul cu TVA aferent.
4. Vânzătorul, înainte de încheierea Contractului de cumpărare, sau înainte de a trimite comanda Cumpărătorului, informează Cumpărătorul într-o manieră clară și inteligibilă în același timp pe site-ul magazinului electronic:
  - a. principalele caracteristici ale mărfurilor,
  - b. prețul total al bunurilor, inclusiv toate taxele și costurile (prețul de achiziție),

- c. informații despre disponibilitatea bunurilor,
- d. informații despre modul de utilizare a bunurilor și întreținerea acestora,
- e. informații despre durata contractului de cumpărare sau cu privire la termenii rezilierii contractului de cumpărare,
- f. informații privind durata minimă a obligațiilor care decurg din contractul de cumpărare, în cazul în care astfel de obligații provin de la cumpărător,
- g. precum și alte fapte impuse de lege și toate informațiile importante pentru utilizarea bunurilor, în măsura adecvată pentru mijloacele de comunicare utilizate.

5. Cumpărătorul transmite vânzătorului o propunere de încheiere a contractului de cumpărare sub forma unei comenzi create în e-shop. Cumpărătorul alege mărfurile conform specificației cerute, alege dintre variantele oferite și determină cantitatea produselor. Apoi trimite comanda vânzătorului făcând clic pe butonul „Comandă cu obligația de a plăti”.

6. Cumpărătorul este obligat să se familiarizeze cu termenii și condițiile comerciale și cu obligația de a plăti prețul de cumpărare înainte de a trimite comanda cu obligația de plată.

7. Contractul dintre vânzător și cumpărător se consideră încheiat în momentul acceptării comenzii de către vânzător, i.e. confirmarea obligatorie a comenzii cumpărătorului sub forma unui mesaj de e-mail trimis de către vânzător la adresa de e-mail a cumpărătorului, dacă nu s-a convenit altfel. Cumpărătorul este obligat să verifice corectitudinea datelor introduse înainte de a trimite comanda vânzătorului. În caz de suspiciune de date cu caracter personal declarate greșit ale cumpărătorului, vânzătorul poate contacta cumpărătorul pentru a verifica corectitudinea datelor.

8. Vânzătorul și cumpărătorul pot, de comun acord, să încheie un acord de cumpărare cu condiții diferite de comanda cumpărătorului. Acordul dintre vânzător și cumpărător va fi considerat prevederi contractuale negociate individual, al căror conținut cumpărătorul îl poate influența. Livrarea mărfurilor pe baza unui astfel de acord nu îndeplinește calificarea vânzărilor pasive, care este considerată o practică comercială neloială, datorită faptului că cumpărătorul a convenit în mod expres cu vânzătorul livrarea bunurilor de înlocuire.

9. Datele de facturare ale cumpărătorului nu pot fi modificate retroactiv după trimiterea comenzii, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel. După trimiterea comenzii, cumpărătorul poate schimba în unele cazuri modalitatea de transport și modalitatea de plată.

10. Contractul de cumpărare se încheie pe perioadă determinată, care se încheie cu livrarea

mărfii și plata prețului de cumpărare. Acest lucru nu afectează drepturile și obligațiile vânzătorului și ale cumpărătorului care decurg din contractul de cumpărare cu privire la termenii reclamației..

11. Un acord de cumpărare valid și eficient (inclusiv prețul de achiziție convenit) poate fi modificat sau anulat numai pe baza acordului părților sau pe baza unor motive legale.

## **Articolul IV**

### **Drepturile și obligațiile vânzătorului**

1. Vânzătorul are dreptul:
  - a. la plata corectă și la timp a prețului de achiziție de către cumpărător pentru bunurile comandate,
  - b. de a modifica prețul bunurilor oferite în magazinul electronic; ajustarea prețului mărfurilor nu se aplică bunurilor care fac obiectul unui acord de cumpărare deja încheiat,
  - c. să anuleze comanda sau să nu continue încheierea contractului de cumpărare (sau să se retragă din contractul de cumpărare) dacă cumpărătorul a declarat informații false sau incorect, care nu pot fi verificate, de exemplu, e-mail incorect, nr. de telefon incorect sau adresă inexistentă, iar din acest motiv nu este posibilă implementarea comenzii și/sau dacă cumpărătorul a comandat bunuri într-o cantitate care depășește cantitățile obișnuite, imediat după descoperirea unui astfel de fapt. În cazul în care cumpărătorul a plătit un avans, vânzătorul este obligat să îl returneze în termen de 14 zile de la anularea comenzii.
2. Vânzătorul își rezervă dreptul de a conveni asupra termenilor individuali de cooperare pe baza unui acord cu cumpărătorul.
3. Vânzătorul este obligat:
  - a. să permită cumpărătorului să se înregistreze în magazinul electronic,
  - b. să asigure că mărfurile respectă reglementările legale în vigoare în Republica Slovacă,
  - c. să livreze bunurile comandate cumpărătorului în calitatea corespunzătoare, în cantitatea convenită și în condițiile convenite cu cumpărătorul pe baza contractului de

cumpărare.

4. Vânzătorul este obligat să asigure o protecție adecvată a datelor cu caracter personal ale Cumpărătorului în conformitate cu sec. Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, care abrogă Directiva 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) și Legea nr. 18/2018 Col. privind protecția datelor cu caracter personal și cu privire la modificarea unor legi. Politica de protecție a datelor cu caracter personal este listată aici: <https://www.4robot.ro/e/privacy/declaration>

## **Articolul V**

### **Drepturile și obligațiile cumpărătorului**

1. Cumpărătorul are dreptul la:
  - a. livrarea produselor în calitatea corespunzătoare, cantitatea necesară și în alte condiții convenite cu vânzătorul pe baza acordului de cumpărare,
  - b. înregistrarea gratuită în magazinul electronic de pe site-ul Vânzătorului, precum și anularea contului acestuia,
  - c. asigurarea cooperării de către vânzător.
2. Cumpărătorul este obligat să:
  - d. plătească vânzătorului prețul de achiziție convenit pentru bunurile livrate,
  - e. preia bunurile la locul convenit în contractul de cumpărare,
  - f. dacă este necesar să confirme primirea produselor livrate (de exemplu curierului),
  - g. să nu prejudicieze bunul nume al Vânzătorului,
  - h. se familiarizeze cu condițiile de garanție ale mărfurilor, inclusiv cu instrucțiunile de utilizare, apoi să urmeze cu strictețe aceste informații.

## **Articolul VI**

### **Înregistrarea cumpărătorului**

1. Înregistrarea cumpărătorului pe site-ul magazinului electronic este voluntară și gratuită.
2. Doar cumpărătorii cu vârsta peste 16 ani se pot înregistra în e-shop și își pot crea un cont de client. O persoană sub 16 ani se poate înregistra numai dacă reprezentantul legal (părinte, tutore) își dă acordul la adresa de e-mail: [info@4robot.ro](mailto:info@4robot.ro) .
3. Înregistrarea în e-shop nu este o condiție pentru încheierea contractului de cumpărare.
4. Cumpărătorul este obligat să completeze datele solicitate în mod veridic, exact și complet în timpul înregistrării.
5. Cumpărătorul este responsabil pentru acuratețea, veridicitatea și actualizarea continuă a tuturor datelor sale de înregistrare.
6. După înregistrarea cu succes, cumpărătorul se poate conecta în contul său folosind datele de conectare. Informațiile de conectare sunt confidențiale.
7. Înregistrarea în magazinul electronic permite Cumpărătorului: (i) să editeze datele personale, (ii) să urmărească istoricul comenzilor, (iii) să urmărească bunurile cel mai frecvent achiziționate, (iv) să schimbe metoda de transport și de plată pentru comenzile neplătite.
8. Cumpărătorul este obligat să informeze imediat vânzătorul cu privire la orice suspiciune de utilizare abuzivă a datelor sale de înregistrare de către un terț.
9. Cumpărătorul își poate schimba oricând parola de conectare în cadrul setărilor profilului.
10. În caz de suspiciune rezonabilă, vânzătorul are dreptul să blocheze contul înregistrat al cumpărătorului și, dacă este necesar, să-l invite pe cumpărător să-și modifice datele de conectare.
11. Vânzătorul nu este responsabil pentru daunele cauzate cumpărătorului și/sau terților în legătură cu înregistrarea ca urmare a unei erori din partea cumpărătorului.
12. Vânzătorul are dreptul de a anula contul înregistrat al cumpărătorului fără a da un motiv în orice moment, chiar și fără notificarea prealabilă a cumpărătorului, în cazul în care interesele vânzătorului sunt amenințate din cauza activităților cumpărătorului și dacă cumpărătorul desfășoară vreo activitate care are un efect negativ asupra funcționalității și eficacității magazinului electronic.
13. Înregistrarea cumpărătorului expiră:
  - a. La încetarea prestării serviciului de înregistrare de către vânzător,
  - b. prin anularea înregistrării la cererea cumpărătorului trimisă la adresa: [info@4robot.ro](mailto:info@4robot.ro),
  - c. prin decesul cumpărătorului.



## Articolul VII

### Livrarea produsului

1. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în contractul de cumpărare, modalitatea de livrare a mărfurilor este determinată de cumpărător din opțiunile oferite în prezent de către vânzător pe site-ul magazinului electronic.
2. Metoda obișnuită de livrare a comenzilor de către vânzător către cumpărător este prin:
  - a. compania de curierat **GLS General Logistics Systems Slovakia s.r.o.**, cu sediul social 1039, 962 33 Budča, numărul ID: 36 624 942, înregistrată în Registrul Comerțului al Judecătoriei Banská Bystrica, secția Sro, Insert nr. 9084/S (denumită în continuare „**companie de curierat**”),
  - b. serviciile companie Packet Slovakia s. r. o., sediu social: Kopčianska 3338/82A, 851 01 Bratislava - districtul Petržalka, Republica Slovacă, număr ID: 48 136 999, înregistrare: în Registrul comerțului ținut de Judecătoria Bratislava secția I Sro, inserarea nr. 105158/B, reprezentant statutar: Ing. Simona Kijonková, director general (denumită în continuare „**Coletăria**”),
  - c. în persoană de luni până vineri de la 9:00 la 16:00. la adresa: Kragujevská 1, Žilina
3. În cazul în care modalitatea de transport a produselor comandate este convenită pe baza solicitării exprese a cumpărătorului, alta decât cea menționată în prezentele termeni și condiții generale, cumpărătorul suportă orice costuri suplimentare pentru metoda de transport aleasă în cazul de retragere din contractul de cumpărare în termenul legal de 14 zile, aceasta înseamnă că cumpărătorul suportă diferența dintre costurile de livrare alese de el și costurile celei mai ieftine metode de livrare comune oferite de vânzător.
4. Termenul de livrare depinde de disponibilitatea curentă a produselor, de capacitățile operaționale ale vânzătorului și de modalitatea de transport și plată aleasă. Bunurile vor fi trimise la transport imediat după creditarea pretului de achiziție în contul vânzătorului, de obicei în termen de 7 zile.
5. Termenul de livrare, atâta timp cât este indicat atunci când mărfurile sunt oferite în e-shop, este timpul obișnuit de livrare, care diferă de tipul de plată și livrare selectat.
6. În funcție de starea indicată pentru anumite bunuri în magazinul electronic, livrarea mărfurilor este guvernată de următoarele reguli:
  - a. produsul „*În stoc*” - dacă produsul comandat este achitat într-o zi lucrătoare până la ora 11:00 a.m. (adică cele de mai sus se aplică la plata cu cardul și ramburs), marfa se trimite la transport în aceeași zi lucrătoare sau în următoarea zi lucrătoare SAU la alegerea unui alt tip de plată, marfa va fi trimisă la transport numai după ce prețul de achiziție a fost creditat în contul vânzătorului,
  - b. produsul „*În stoc*” - dacă produsul comandat este plătit într-o zi lucrătoare după ora 11:00 a.m. (adică cele de mai sus se aplică la plata cu cardul, ramburs), marfa se trimite la transport în următoarea zi lucrătoare sau a doua zi SAU la alegerea unui alt tip de plată, marfa va fi trimisă la transportator numai după prețul de achiziție a

- fost creditat în contul vânzătorului,
- c. produs „Disponibilitate: 3 până la 5 zile” - după depozitare, produsul este trimis la transportator în aceeași zi lucrătoare sau în următoarea zi lucrătoare, cu condiția ca prețul de achiziție să fi fost creditat în contul vânzătorului, dacă prețul de achiziție nu a fost creditat, bunurile vor fi trimise după ce prețul de achiziție a fost creditat în contul vânzătorului,
  - d. produsul marcat cu „Stoc epuizat” nu poate fi comandat.
7. Termeni obișnuiți de livrare în funcție de metoda de livrare aleasă (transport):
- a. livrarea prin intermediul unei companii de curierat este de obicei în termen de 2 până la 3 zile lucrătoare după ce bunurile sunt trimise de către vânzător la transportator,
  - b. livrarea prin serviciul Coletăria se face de obicei în 2 până la 3 zile lucrătoare după ce bunurile sunt trimise de către Vânzător la transportator.
8. Vânzătorul are dreptul de a percepe cumpărătorului costurile pentru livrarea mărfurilor, care sunt indicate atunci când cumpărătorul creează comanda.
9. Vânzătorul este obligat să livreze marfa în locul specificat în comandă iar cumpărătorul este obligat să preia comanda din locul respectiv.
10. Vânzătorul poate trimite bunurile care sunt imediat disponibile cumpărătorului și poate livra partea rămasă a comenzii suplimentar în termenul legal, dar cu condiția ca cumpărătorului să nu fie percepute costuri suplimentare de livrare, cu excepția celor convenite în contractul de cumpărare.
11. Cumpărătorul este obligat să verifice marfa imediat după livrarea acesteia prin curier în prezența transportatorului. În cazul în care marfa sau ambalajul acestora sunt deteriorate, cumpărătorul este obligat, în prezența transportatorului, să scrie o evidență a deteriorării produsului pe care o va transmite vânzătorului în termen de 24 de ore de la livrarea comenzii.
12. Cumpărătorul este obligat să verifice mărfurile imediat după livrarea lor de către Coletăria la punctul de livrare. În cazul în care marfa sau ambalajul acestora sunt deteriorate, cumpărătorul este obligat să raporteze imediat acest fapt vânzătorului.
13. Dreptul de proprietate asupra bunurilor este dobândit de către cumpărător prin preluarea acestora la locul de livrare convenit specificat de acesta în comandă și, în același timp, prin plata integrală a prețului de achiziție de către cumpărător.
14. Riscul de deteriorare a bunurilor, care fac obiectul contractului de cumpărare încheiat, trece la cumpărător în momentul în care acesta preia bunurile de la vânzător, sau de către o persoană autorizată de acesta.
15. Fiecare produs achiziționat de la vânzător este însoțit de o dovadă de cumpărare (factură) la livrarea către cumpărător, care servește și ca document de garanție (certificat de garanție).

## Articolul VIII

### Prețul de achiziție și condițiile de plată

1. Cumpărătorul are posibilitatea de a se familiariza cu prețul de vânzare al produselor și prețul total de achiziție înainte de a trimite comanda cu obligația de plată.
2. Vânzătorul își rezervă dreptul de a oferi o reducere:
  - a. din prețul produsului, de obicei prin marcarea cu „*Pachet avantajos*” sau „*Sale*”,
  - b. din costul transportului, marcat „*Livrare gratuită*”.
3. Produsele comandate în e-shop pot fi plătite în următoarele moduri:
  - a. prin ordin de transfer din contul dumneavoastră în contul vânzătorului, Filip Trade Company s. r. despre. , IBAN: RO48RNCB0082174381560001, SWIFT/BIC: RNCBROBU, înregistrat la banca: BANCA COMERCIALA ROMANA S.A,
  - b. prin depunere directă în numerar în contul vânzătorului, Filip Trade Companys.r.o , IBAN: RO48RNCB0082174381560001, SWIFT/BIC: RNCBROBU, deținut la banca: BANCA COMERCIALA ROMANA S.A,
  - c. prin card de debit sau de credit (VISA, Master Card, Maestro), prin gateway-ul de plată GPwebpay operat de Global Payments Europe, s.r.o., cu sediul social la V Olšínách 626/80, 10000 Praga, Republica Cehă Număr ID: 27088936 (mai multe informații la adresa <https://www.gpwebpay.cz/>).
4. Vânzătorul își rezervă dreptul de a acorda cumpărătorului o reducere din prețul de vânzare al produselor:
  - a. reducere din prețul produsului,
  - b. reducere din taxa de transport.
5. Reducerile oferite se calculează din prețul de vânzare al produselor și nu pot fi cumulate.
6. Vânzătorul are dreptul de a adăuga taxe la prețul de vânzare al mărfurilor conform modului de plată și a modului de livrare alese de cumpărător:

<b>Modalitatea de transport</b>	<b>Comenzi până la 199 lei (inclusiv)</b>	<b>Comenzi mai mari de 199 Lei</b>
Companie de curierat	12.9 Lei	Gratis
Coletăria	9,9 Lei	Gratis
Preluare personală	Gratis	Gratis

  

<b>Modalitatea de plată</b>	<b>Pret în Lei</b>	<b>Pret în Lei</b>
Plată în avans *	Gratis	Gratis
Plata la livrare	4,99 Lei	4,99 Lei
Plata la preluare personală	Gratis	Gratis

\* Plata in avans = plata prin card de credit sau transfer bancar.

7. De asemenea, vânzătorul poate conveni cu vumpărătorul asupra unei alte proceduri decât cea standard (menționat mai sus) atunci când trimite bunuri sau servicii, precum și prețurile pentru aceste servicii. Acordul dintre vânzător și cumpărător va fi considerat prevederi contractuale negociate individual, al cărui conținut cumpărătorul îl poate influența.
8. Costurile suportate de cumpărător în legătură cu utilizarea serviciilor de comunicații electronice (de exemplu, conexiune la Internet, comunicare telefonică) sunt suportate integral de către cumpărător.
9. Prețurile promoționale sunt valabile până la epuizarea stocurilor la specificarea numărului de articole promoționale sau pentru perioada specificată în oferta promoțională a vânzătorului.

## **Articolul IX**

### **Procedura de reclamație**

#### **Partea A) Dispoziții introductive**

1. Drepturile cumpărătorului de la executarea defectuoasă sunt guvernate de reglementările legale relevante în general obligatorii și în conformitate cu prevederile părții termeni și condiții generale a procedurii de reclamație (denumită în continuare „**procedura de**

**reclamație”).**

2. Atunci când își exercită drepturile din executarea defectuoasă, vânzătorul procedează în conformitate cu procedura de reclamații.
3. Cumpărătorul este obligat să se familiarizeze cu formularea actuală a procedurii de reclamație înainte de a depune o reclamație.
4. Această procedură de reclamație se aplică bunurilor care fac obiectul unui acord de cumpărare încheiat prin comerț electronic pe site-ul magazinului electronic [www.4robot.ro](http://www.4robot.ro)
5. Numai bunurile achiziționate de la vânzător care sunt achitate integral pot fi reclamate.
6. Vânzătorul este responsabil pentru defectele bunurilor preluate de către cumpărător.
7. Cumpărătorul are dreptul de a depune o reclamație către vânzător, sau răspunderea pentru defecte ale mărfurilor care prezintă defecte pentru care producătorul, furnizorul sau vânzătorul este responsabil.
8. Perioada de garanție începe de la data preluării comenzii de către cumpărător.
9. Perioada de garanție este de 24 de luni de la data preluării comenzii de către cumpărător. Perioada de garanție se prelungește cu perioada în care cumpărătorul nu a putut folosi bunurile din cauza reparației în garanție a produselor. Drepturile de răspundere pentru defectele produsului, pentru care se aplică perioada de garanție, expiră dacă nu au fost exercitate în perioada de garanție.
10. Utilizarea regulată a produselor duce la uzură naturală, iar bunurile își pierd ulterior proprietățile. Pe baza instrucțiunilor producătorului, perioada recomandată poate fi specificată diferit pentru fiecare produs.
11. Perioada de înlocuire recomandată pentru o utilizare normală:
  - a. filtrul aspiratorului - trebuie înlocuit cu o piesă nouă - o dată la 3 până la 6 luni,
  - b. perie laterală - trebuie înlocuită cu o piesă nouă - de la 3 până la 6 luni,
  - c. peria principală - trebuie înlocuită cu o piesă nouă - o dată la 3 până la 6 luni,
  - d. saci de gunoi - trebuie înlocuiți cu unul nou - de fiecare dată când sunt umpluți,
  - e. lavetă mop - trebuie înlocuită cu o bucată nouă - o dată la 2 până la 3 luni,
  - f. filtru pentru un aspirator clasic - trebuie înlocuit cu o piesă nouă - o dată la 6 până la 12 luni,
  - g. accesorii pentru curățare etc- trebuie schimbate cu o piesă nouă - o dată la 6 până la 12 luni.
12. În cazul schimbului de produse cu altele noi, noua perioadă de garanție începe de la data primirii produselor noi de către cumpărător.
13. Garanția nu se aplică erorilor despre care cumpărătorul a fost informat de către vânzător la

momentul încheierii contractului de cumpărare, sau despre care, ținând cont de circumstanțele în care a fost încheiat acordul, acesta trebuie să le fi știut.

14. O modificare a caracteristicilor mărfurilor survenită în perioada de garanție ca urmare a uzurii, utilizării greșite, îngrijirii insuficiente sau necorespunzătoare și/sau ca urmare a modificărilor naturale ale materialelor din care sunt fabricate bunurile și/sau ca ca urmare a oricărei avarii nu este considerat un defect al bunurilor de către cumpărător și/sau un terț.
15. În cazul unui voucher cadou, perioada de garanție este legată de perioada de valabilitate a utilizării produselor.

## **Partea B) Aplicarea reclamației**

1. Cumpărătorul trebuie să depună o reclamație la Vanzător fără întârzieri nejustificate după descoperirea unui defect asupra produsului cumpărat. După detectarea unui defect al produsului cumpărătorul este obligat să se abțină de la utilizarea bunurilor menționate din cauza unei eventuale daune ulterioare.
2. Cumpărătorul poate aplica reclamația în următorul mod:
  - a. cumpărătorul completează formularul de reclamație de pe site-ul vânzătorului: <https://www.4robot.ro/condi-ii/reclamaii/retragere-din-contractreturnarea-produsului>,
  - b. cumpărătorul poate contacta vânzătorul și prin e-mail și poștă,
  - c. reclamațiile trebuie întotdeauna trimise printr-un formular sau e-mail sau poștă, altfel nu vor fi luate în considerare.
3. Cumpărătorul este obligat să trimită marfa revendicată înapoi la adresa vânzătorului și anume:
  - a. prin prin poștă împreună cu o copie a documentului fiscal și motivul reclamației transmise la adresa: Filip Trade Company s. r. o., Kragujevska 1, 010 01 Žilina,
  - b. (Vanzătorul îl sfătuiește pe cumpărător să trimită vânzătorului mărfurile revendicate cel puțin ca o expediție înregistrată pentru a dovedi că transportul a fost trimis în cazul pierderii acestuia.
  - c. prin predarea comenzii la punctul de pick up al Coletăriei ca retur marcat cu codul: 98541713.
4. Momentul aplicării răspunderii pentru defectele produsului - o reclamație este considerată a fi momentul livrării bunurilor revendicate împreună cu toate documentele și accesoriile prevăzute legal către vânzător.
5. În cazul în care cumpărătorul face o reclamație, vânzătorul sau un angajat autorizat de acesta este obligat să informeze cumpărătorul cu privire la drepturile sale care decurg din aplicarea pretențiilor de răspundere pentru defecte ale produsului în perioada de garanție în conformitate cu prevederile Codului civil.
6. În cazul în care cumpărătorul face o reclamație a produsului **din cauza unui defect care poate fi înlăturat**, cumpărătorul are dreptul de a:

- a. înlocuirea produsului sau a unei părți a produsului, dacă aceasta nu are ca rezultat costuri neprevăzute pentru vânzător, având în vedere prețul bunurilor sau gravitatea defectului,
  - b. retragerea din contractul de cumpărare.
7. În cazul în care Cumpărătorul face o reclamație a produselor **din cauza unui defect care nu poate fi înlăturat** și care îl împiedică pe cumpărător să poată utiliza în mod corespunzător produsele ca și fără defecte, cumpărătorul are dreptul la:
  - a. schimbarea de produse,
  - b. retragerea din contractul de cumpărare.
8. În cazul în care cumpărătorul face o reclamație a produselor din cauza unui alt defect ireparabil, cumpărătorul are dreptul la:
  - a. schimbarea de produse,
  - b. retragerea din contractul de cumpărare.
9. Vânzătorul, pe baza deciziei cumpărătorului, care dintre aceste drepturi aplică cumpărătorul (un drept legat de un defect amovibil sau un drept legat de un defect inamovibil sau un drept legat de un alt defect neamovibil), este obligat pentru a determina modalitatea de rezolvare a reclamației:
10. În baza deciziei cumpărătorului de a aplica unul din drepturi (un drept legat de un defect amovibil sau un drept legat de un defect inamovibil sau un drept legat de un alt defect neamovibil), Vânzătorul **este obligat să determine o modalitate de rezolvare a reclamației**:
  - a. imediat sau,
  - b. în cazuri mai complexe, cel târziu în termen de 3 zile lucrătoare de la data aplicării revendicării de către cumpărător, sau,
  - c. în cazuri justificate (mai ales dacă este necesară o evaluare tehnică complexă a stării produsului), în cel mult 30 de zile de la data revendicării de către cumpărător.
11. După ce vânzătorul a determinat metoda de rezolvare a reclamației, vânzătorul va procesa reclamația:
  - a. imediat, sau
  - b. în cazuri justificate, vânzătorul va soluționa reclamația în cel mult 30 de zile din ziua în care reclamația este aplicată de cumpărător.

12. În cazul în care vânzătorul preia obiectul reclamației la o dată ulterioară zilei în care cumpărătorul aplică reclamația, termenele pentru stabilirea modului de rezolvare a reclamației și de procesare a reclamației încep din ziua în care vânzătorul preia obiectul reclamației, cel târziu din momentul în care vânzătorul face imposibilă sau împiedică cumpărătorul să preia obiectul reclamației.
13. Pentru soluționarea corectă și la timp a reclamației, vânzătorul recomandă cumpărătorului să descrie cât mai concis posibil defectul pentru care sunt revendicate bunurile, în timp ce vânzătorul este obligat să se ocupe numai de defectul bunurilor care au fost reclamate de către cumpărător.
14. Atunci când face o reclamație, cumpărătorul este obligat să dovedească că a achiziționat bunurile revendicate de vânzător. În acest scop, vânzătorul recomandă prezentarea unei dovezi de cumpărare (factură) sau certificatul de garanție, dacă a fost emis.

### **Partea C) Modalitatea de rezolvare a reclamației**

1. În sensul prezentei proceduri de reclamație, rezolvarea reclamației înseamnă încetarea procedurii de reclamație prin:
  - a. schimbarea produsului,
  - b. returnarea prețului de achiziție al mărfurilor,
  - c. refuzul printr-un motiv întemeiat.
2. În cazul în care vânzătorul nu rezolvă reclamația în termen de 30 de zile, cumpărătorul are aceleași drepturi ca și cum ar fi un defect ireparabil, dreptul de a schimba bunuri sau dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare (returnarea prețului de cumpărare).
3. Vânzătorul are dreptul de a refuza să accepte produsele pentru procedura de reclamație dacă acestea sau piesele lor sunt nejustificat de murdare sau nu îndeplinesc cerințele de bază pentru prelucrarea reclamației în siguranță din punct de vedere igienic.

### **Partea D) Procedura la/după aplicarea reclamației**

1. Atunci când face o reclamație, vânzătorul emite o confirmare a reclamației către cumpărător. În cazul în care reclamația se face prin mijloace de comunicare la distanță, vânzătorul este obligat să livreze imediat confirmarea revendicării; în cazul în care nu este



posibilă livrarea imediată a confirmării, vânzătorul o va livra fără întârziere nejustificată, dar cel târziu împreună cu un document privind finalizarea revendicării; nu este necesar să se livreze confirmarea aplicării revendicării dacă Cumpărătorul are posibilitatea de a demonstra aplicarea revendicării într-un alt mod. Confirmarea de primire a reclamației va conține, printre altele, identificarea vânzătorului și a cumpărătorului, care este conținutul reclamației conform cumpărătorului, ce metodă de procesare a reclamației necesită, data și locul primirii reclamației și semnătura angajatului din partea vânzătorului.

2. În cazul în care cumpărătorul a formulat o reclamație a produselor în primele 12 luni de la încheierea contractului de cumpărare, vânzătorul poate soluționa reclamația respingând-o numai pe baza unei evaluări profesionale. Indiferent de rezultatul expertizei, vânzătorul nu poate cere cumpărătorului să plătească costurile evaluării expertizei a mărfurilor sau alte costuri legate de expertizarea mărfurilor. Vânzătorul va furniza cumpărătorului o copie a expertizei care justifică respingerea revendicării în cel mult 14 zile de la data primirii reclamației.

3. În cazul în care cumpărătorul a formulat o reclamație cu privire la produse după 12 luni de la încheierea contractului de cumpărare și vânzătorul a respins-o, vânzătorul este obligat să indice în documentul de tratare a reclamațiilor cui poate trimite cumpărătorul bunurile pentru evaluare de expertiză. În cazul în care produsul este trimis spre expertiza unei persoane desemnate, costurile expertizei, precum și toate celelalte costuri aferente, sunt suportate de vânzător, indiferent de rezultatul expertizei. În cazul în care cumpărătorul dovedește responsabilitatea vânzătorului pentru defect printr-o evaluare profesională, poate aplica din nou reclamația; perioada de garanție nu expiră în timpul efectuării expertizei. Vânzătorul este obligat să ramburseze cumpărătorului în termen de 14 zile de la data reaplicării cererii pentru toate costurile suportate pentru expertiză, precum și pentru toate costurile aferente suportate în mod intenționat. O cerere reînnoită a reclamației nu poate fi respinsă.

4. Vânzătorul este obligat să ramburseze cumpărătorului în termen de 14 zile de la data reînnoirii revendicării toate costurile suportate pentru evaluarea de expertiză a bunurilor, precum și toate costurile aferente suportate în acest scop.

5. Vânzătorul este obligat să elibereze un document scris despre procesarea revendicării în cel mult 30 de zile de la data depunerii cererii, dar nu mai târziu de data cu documentul despre procesarea revendicării, dacă termenul limită pentru prelucrarea acesteia a început să curgă din ziua în care obiectul creanței a fost preluat de către Vânzător.

## **Partea E) Respingerea reclamației sau atunci când cumpărătorul nu are dreptul la o reclamație**

1. Cumpărătorul nu are dreptul la reclamație în cazul în care:

- a. nu are certificatul de garanție (respectiv factura),
- b. nu anunță defecte evidente ale produselor la preluarea comenzii,
- c. a trecut perioada de garanție,
- d. defectul produsului reprezintă deteriorarea mecanică a produselor cauzate de cumpărător,
- e. defectul produsului a fost cauzat de utilizarea unor produse care nu se potrivesc cu mediul natural al mărfurilor din punct de vedere al intensității, umidității, efectelor chimice și mecanice,
- f. defectul produsului a fost cauzat de manipularea, service-ul sau neglijarea neprofesionale a produselor comandate,
- g. defectul produselor a fost cauzat de încărcarea excesivă sau a utilizării contrare condițiilor menționate în documentație sau principiilor generale de utilizare obișnuită a bunurilor,
- h. defectul produselor a fost cauzat de evenimente inevitabile și/sau imprevizibile,
- i. dacă defectul produsului a fost cauzat de deteriorarea mărfii printr-o deteriorare accidentală,
- j. defectul produsului a fost cauzat de manipularea bunurilor de către o persoană neautorizată.

2. Vânzătorul informează Cumpărătorul despre platforma sistemului de internet de soluționare a litigiilor dintre consumatori și antreprenori la nivelul Uniunii Europene, care este furnizată de Comisia Europeană în scopul creșterii siguranței și corectitudinii cumpărăturilor online prin accesul la instrumente de calitate pentru soluționarea litigiilor.

Informații mai detaliate sunt disponibile pe site-ul

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>.

3. Vânzătorul informează Cumpărătorul cu privire la posibilitatea de a contacta Societatea pentru Protecția Consumatorului, care oferă consiliere gratuită consumatorilor din sucursalele sale. Contact: Societatea pentru Protecția Consumatorului, Nábr. Jána Pavla II 439/16, 058 01 Poprad, telefon: 0944 533 011, e-mail: [info@sospotrebitelov.sk](mailto:info@sospotrebitelov.sk).

## **Articolul X**

### **Retragerea din contractul de cumpărare**

1. Prin retragerea din contractul de cumpărare, acesta se anulează de la început.
2. Vânzătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de cumpărare, dacă este în mod special:
  - a. cumpărătorul nu a plătit prețul de cumpărare convenit în mod corespunzător și la timp,
  - b. În relațiile contractuale anterioare cu vânzătorul, cumpărătorul și-a încălcat obligațiile în mod substanțial,
  - c. acest drept decurge din prezentele GTC.
3. În cazul în care vânzătorul se retrage din contractul de cumpărare, acesta este obligat să informeze imediat cumpărătorul.
4. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare:
  - a. dacă Vânzătorul nu a livrat bunurile în mod corespunzător și la timp,
  - b. în cazul în care vânzătorul nu a procesat reclamația în termen de 30 de zile de la exercitarea drepturilor de răspundere pentru defectele produsului,
  - c. fără a prezenta un motiv în termen de 14 zile de la încheierea contractului de cumpărare în condițiile specificate în Termenii și condițiile generale.
5. Vânzătorul este obligat să returneze prețul de achiziție cumpărătorului, sau prețul de vânzare, dacă a fost deja plătit, sau prețul de cumpărare, sau prețul de vânzare redus în conformitate cu Termenii și Condițiile Generale și cu reglementările legale relevante (de exemplu reducerea cu costuri suplimentare; costurile suplimentare în sensul Legii pentru Protecția Consumatorului pentru vânzarea de bunuri în baza unui contract încheiat la distanță înseamnă diferența dintre costurile de livrare alese de cumpărător și costul celei mai ieftine metode comune de livrare oferite de vânzător).

## **Articolul XI**

### **Retragerea din contractul de cumpărare de către cumpărător fără a furniza un motiv**

1. Doar Cumpărătorul - consumatorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare

conform prezentului articol din Termenii și Condițiile Generale, i.e. o persoană fizică care este și cumpărător și la încheierea și îndeplinirea contractului nu acționează în sfera activității sale comerciale sau de altă natură comercială, loc de muncă sau profesie.

2. În cazul în care contractul de cumpărare este încheiat de la distanță (prin magazinul electronic) sau în afara sediului vânzătorului și, în același timp, dacă vânzătorul a furnizat în timp util și în mod corespunzător cumpărătorului informații despre dreptul de retragere din contract, condițiile, termenul și procedura de exercitare a dreptului de retragere din contractul de cumpărare inclusiv formularul de retragere din contract și sub rezerva îndeplinirii simultane a faptelor cerute de lege, cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare în termen de 14 zile de la data primirii bunurilor, fără a indica un motiv și fără nici o sancțiune, conform Legii privind protecția consumatorului în vânzarea de bunuri în baza unui contract încheiat la distanță (denumită în continuare "**retragerea din contractul de cumpărare**").

3. Termenul de retragere din contractul de cumpărare se consideră că a fost respectat dacă notificarea de retragere din contractul de cumpărare a fost transmisă vânzătorului cel târziu în ultima zi a termenului legal de retragere din contract.

4. În cazul în care vânzătorul a furnizat cumpărătorului informații despre retragerea din contractul de cumpărare fără a furniza un motiv suplimentar în termenul legal, dar nu mai târziu de 12 luni de la începerea perioadei de retragere din contractul de cumpărare, perioada de retragere din contractul de cumpărare va expira după 14 zile de la data la care vânzătorul și-a îndeplinit suplimentar obligația de informare în legătură cu retragerea în relație cu cumpărătorul.

5. În cazul în care vânzătorul nu a furnizat cumpărătorului informațiile cerute de lege cu privire la posibilitatea și modalitatea de retragere din contractul de cumpărare nici în perioada suplimentară conform paragrafului anterior, perioada de retragere va expira după 12 luni și 14 zile de la data în care a fost preluată comanda.

6. Bunurile se consideră a fi preluate de către cumpărător în momentul în care cumpărătorul sau un terț desemnat de acesta, cu excepția transportatorului:

- a. preia toate părțile produselor comandate (la momentul preluării ultimei părți sau ultimei piese), sau
- b. dacă produsele comandate de cumpărător într-o singură comandă sunt livrate separat, în momentul primirii ultimei părți livrate.

7. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare, al cărui obiect este

livrarea bunurilor, chiar înainte de expirarea perioadei de retragere din contractul de cumpărare.

8. În cazul în care cumpărătorul informează vânzătorul în termenul legal de retragere din contractul de cumpărare că se retrage din contractul de cumpărare, contractul de cumpărare este anulat de la început. Pentru a se retrage din contractul de cumpărare, cumpărătorul poate folosi formularul general de retragere din contractul de cumpărare livrat acestuia de către vânzător. În forma menționată se va menționa cel puțin numele și prenumele cumpărătorului, numărul comenzii, descrierea produselor. Prețul de achiziție va fi returnat în modul în care a fost plătit. În cazul în care cumpărătorul solicită returnarea prețului de achiziție într-un cont bancar, cumpărătorul va indica numărul de cont (IBAN) pentru returnarea prețului de achiziție plătit de acesta.

9. Cumpărătorul are dreptul, în termenul de retragere din Contractul de cumpărare, să despacheteze și să testeze mărfurile după preluarea lor într-un mod similar cu cel obișnuit atunci când cumpără într-un magazin normal (sucursală), în măsura în care este necesar pentru a determina natura, proprietățile și funcționalitatea produselor.

10. În cazul în care Cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare în perioada legală de retragere, cumpărătorul este responsabil pentru scăderea valorii produselor care a avut loc ca urmare a unei astfel de manipulări a produselor, care depășește sfera de aplicare și manipularea necesară pentru determinarea proprietăților și funcționalității produselor..

11. În cazul utilizării dreptului de retragere din contractul de cumpărare, cumpărătorul este obligat să trimită bunurile înapoi vânzătorului sau să le predea vânzătorului sau unei persoane autorizate de către vânzător să primească bunurile în termen de 14 zile de la data retragerii din contractul de cumpărare. Marfa trebuie trimisă la adresa vânzătorului: Filip Trade Company s. r. o., Kragujevska 1, 010 01 Žilina. Acest lucru nu se aplică dacă vânzătorul își propune să ridice bunurile personal sau printr-o persoană autorizată de acesta. Termenul conform primei teze se consideră a fi respectat dacă produsele au fost predate spre transport cel târziu în ultima zi a termenului.

În cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare în conformitate cu reglementările legale aplicabile, vânzătorul este obligat să returneze cumpărătorului prețul de achiziție (retragerea din contract în întregime) fără întârzieri nejustificate, cel târziu în termen de 14 zile de la retragere din contractul de cumpărare prețul de vânzare (în cazul retragerii parțiale din contractul de cumpărare), dacă acesta a fost deja plătit, sau prețul de cumpărare, redus în

conformitate cu Termenii și condițiile generale și reglementările legale relevante (de exemplu, o reducere din costuri suplimentare; costuri suplimentare, în sensul Legii Protecției Consumatorului pentru vânzarea de bunuri în baza unui contract încheiat la distanță, înseamnă diferența dintre costurile de livrare alese de Cumpărător și costurile celei mai ieftine modalități comune de livrare oferite de vânzător. ), în același mod în care este utilizat de cumpărător la plata dvs. vânzătorul va returna cumpărătorului fondurile primite în alt mod, dacă cumpărătorul a fost de acord cu acest lucru și dacă nu suportă costuri suplimentare.

12. Vânzătorul nu este obligat să ramburseze cumpărătorului costurile suplimentare dacă acesta a ales în mod expres o metodă de livrare diferită de cea mai ieftină metoda de livrare obișnuită oferită de vânzător. Costurile suplimentare înseamnă diferența dintre costurile de livrare alese de cumpărător și costurile celei mai ieftine metode de livrare comune oferite de vânzător.

13. Cumpărătorul ia la cunoștință că costurile de livrare a produselor vor fi rambursate numai în cazul retragerii din contractul de cumpărare în întregime.

14. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contract, al cărui obiect este vânzarea de bunuri, vânzătorul nu este obligat să returneze cumpărătorului fondurile/plățile primite înainte ca cumpărătorul să îi predea (livreze) bunurile sau până când cumpărătorul dovedește că a trimis bunurile înapoi vânzătorului.

15. Cumpărătorul ia la cunoștință că, dacă acesta se retrage din contractul de cumpărare, este obligat să suporte costurile de returnare a bunurilor către vânzător sau persoanei autorizate de vânzător să preia marfa. Cumpărătorul ia la cunoștință că, dacă se retrage din contractul de cumpărare, va suporta și costurile de returnare a mărfurilor, care din cauza naturii lor nu pot fi returnate prin poștă.

Cumpărătorul este responsabil pentru reducerea valorii produselor, care a apărut ca urmare a unei astfel de manipulări al acestora, care depășește domeniul de aplicare al manipulării necesare pentru a determina proprietățile și funcționalitatea bunurilor. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare și livrează vânzătorului bunuri a căror valoare este redusă ca urmare a unei astfel de manipulări, care depășește domeniul de aplicare al manipulării necesare pentru a determina proprietățile și funcționalitatea bunurilor, vânzătorul are dreptul la despăgubiri pentru daune în cuantumul valorii reparației bunurilor și returnarea bunurilor în starea inițială, sau vânzătorul are dreptul de a cere de la cumpărător rambursarea reducerii valorii bunurilor, iar cumpărătorul este informat despre acest fapt.

16. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare nejustificat și/sau cu încălcarea legislației aplicabile și, în ciuda acestui fapt, trimite bunurile către vânzător, bunurile nu vor fi acceptate sau vor fi stocate de către vânzător în conformitate cu prevederile relevante a Codului civil.

17. În cazul în care cumpărătorului îi sunt furnizate accesorii împreună cu bunurile, care fac parte din prețul de achiziție, cumpărătorul este obligat să returneze vânzătorului bunurile cu accesorii în cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare.

18. În cazul în care cumpărătorul se retrage din contractul de cumpărare, în conformitate cu Legea privind protecția consumatorului în vânzarea la distanță a bunurilor, acesta nu are dreptul la rambursarea prețului pentru un serviciu suplimentar, dacă obiectul acordului suplimentar este furnizarea a unui serviciu și dacă acest serviciu a fost prestat integral (în special prețul serviciului de ramburs).

19. Formularul de retragere din contract este disponibil și la adresa <https://www.4robot.ro/files/forms/complaint-form-ro.pdf>

20. Formularul de retragere din contract se trimite cumpărătorului prin email cu confirmarea comenzii.

21. În cazul în care cumpărătorul nu îndeplinește niciuna dintre obligațiile menționate mai sus în temeiul termenilor și condițiilor generale, retragerea din contractul de cumpărare nu este valabilă și efectivă, iar vânzătorul nu este obligat să returneze toate plățile verificabile conform prevederilor din termenii și condițiile generale către cumpărător și, în același timp, are dreptul la rambursarea costurilor asociate cu trimiterea înapoi a produselor către cumpărător.

## **Articolul XII**

### **Rezolvarea alternativă a litigiilor**

1. În cazul în care cumpărătorul nu este mulțumit de modul în care vânzătorul a gestionat reclamația sau consideră că vânzătorul și-a încălcat drepturile, acesta are dreptul de a contacta vânzătorul cu o cerere de corectare. În cazul în care vânzătorul nu răspunde solicitării cumpărătorului în termen de 30 de zile de la data la care aceasta a fost trimisă de către cumpărător sau dacă vânzătorul a răspuns negativ, cumpărătorul are dreptul de a prezenta o propunere pentru

a începe soluționarea alternativă a litigiilor în conformitate cu prevederile din Legea privind soluționarea alternativă a litigiilor legate de consumator.

2. Subiectul relevant al soluționării alternative a litigiilor este inspecția comercială slovacă și o entitate juridică înregistrată în lista ținută de Ministerul de Interne al Republicii Slovace (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/>). alternative-riesenie- sobrebtitelskych-sporov-1/zoznam -subiecte-de-rezolvare-alternativă-a-disputele-consumator-1), în timp ce cumpărătorul are dreptul de a alege pe care dintre entitățile enumerate să contacteze. Acest lucru nu afectează posibilitatea cumpărătorului de a se adresa justiției.

3. Propunerea de soluționare alternativă a litigiilor consumatorului trebuie să conțină:

- a. numele și prenumele cumpărătorului, adresa de livrare, adresa de e-mail și contactul telefonic, dacă este cazul,
- b. denumirea exactă a vânzătorului,
- c. o descriere completă și inteligibilă a faptelor decisive,
- d. desemnarea a ceea ce dorește cumpărătorul,
- e. data la care cumpărătorul a contactat vânzătorul cu o cerere de corectare și informare că a încercat de a rezolva disputa direct cu Vânzătorul fără succes,
- f. o declarație conform căreia aceeași propunere nu a fost trimisă unei alte entități de soluționare alternativă a litigiilor, instanța sau instanța de arbitraj nu s-a hotărât asupra chestiunii, nu a fost încheiat un acord de mediere în cauză și nici nu s-a încheiat soluționarea alternativă a litigiilor în cauză în conformitate cu Legea privind soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor,
- g. documente aferente litigiului, care dovedesc faptele denunțate în propunere.

4. Motivele pe baza cărora subiectul soluționării alternative a litigiilor poate refuza soluționarea unui litigiu în temeiul Legii privind soluționarea alternativă a litigiilor privind consumatorii sunt următoarele:

- a. dacă cumpărătorul depune o propunere după expirarea unui an de la data livrării răspunsului negativ de către vânzător la cererea cumpărătorului de corectare sau expirare inutilă de 30 de zile din ziua în care cumpărătorul a trimis vânzătorului o cerere de corectare, la care vânzătorul nu a răspuns,
- b. dacă cumpărătorul nu a încercat în mod demonstrabil să rezolve disputa comunicând cu vânzătorul înainte de a transmite propunerea,



- c. dacă valoarea litigiului nu depășește 20 EUR,
- d. în cazul în care problema la care se referă propunerea a fost deja tratată de subiect și cumpărătorul a fost informat cu privire la detaliile depunerii acesteia, în timp ce propunerea nu conține fapte noi și o soluție alternativă a litigiului ar fi în mod clar inadecvată în vederea tuturor circumstanțelor,
- e. dacă, ținând cont de toate împrejurările, este clar că o soluție alternativă a litigiului ar putea fi realizată numai cu dezvoltarea unui efort disproporționat.

Pentru depunerea unei propuneri, Cumpărătorul poate folosi formularul, al cărui model este dat în Anexa nr. 1 din Legea privind soluționarea alternativă a litigiilor consumatorilor și care este disponibilă și pe site-ul web al Ministerului Economiei al Republicii Slovace și în fiecare subiect al soluționării alternative a litigiilor, de ex. și inspecția comercială din Slovacia. Date de contact ale Inspecției Comerțului Slovac: Inspectoratul Central al Inspecției Comerțului Slovac, P.O. Caseta 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava. Adresa pentru depunerea dosarelor în format electronic: [ars@soi.sk](mailto:ars@soi.sk), [adr@soi.sk](mailto:adr@soi.sk), tel.: 02/5827 2123.

### **Articolul XIII**

#### **Schimbarea gratuită a produselor în 30 de zile**

1. În cadrul procesului de comandă, Cumpărătorul poate comanda serviciul „Schimb gratuit al produsului în 30 de zile”.
2. Serviciul „Schimb gratuit al produsului în termen de 30 de zile” înseamnă că vânzătorul este obligat să schimbe produsele returnate cu altele gratuit într-o perioadă prelungită, fără a indica un motiv.
3. Cumpărătorul este obligat să livreze marfa pe cheltuiala proprie la cel mai apropiat punct de livrare a pachetelor, care permite transportul „transporturi retur” sau personal de luni până vineri de la 9:00 la 16:00. la adresa: Kragujevská 1, Žilina
4. Costurile suplimentare pentru transportul mărfurilor care urmează să fie schimbate de către vânzător și livrarea la cumpărător vor fi suportate de către Vânzător.
5. Metoda de transport al bunurilor schimbate către cumpărător va fi cea inițială, dacă nu s-a convenit altfel, i.e. în cazul în care bunurile originale au fost livrate cumpărătorului prin curier,

mărfurile schimbate vor fi livrate și prin curier.

6. Perioada de 30 de zile se determină după cum urmează: (i) prima zi a perioadei este ziua următoare livrării transportului inițial către Cumpărător, (ii) ultima zi a perioadei este a 30-a zi, când bunurile trebuie returnate Vânzătorului.

7. Vânzătorul este obligat să trimită cumpărătorului produsele noi în termen de 7 zile calendaristice.

## **Articolul XIV**

### **Dispoziții finale**

1. Versiunea actuală a termenilor și condițiilor generale este disponibilă pe site-ul vânzătorului.

2. În cazul în care Vânzătorul și Cumpărătorul încheie un contract scris în care convin asupra unor condiții diferite de prezentele TGC, relația lor contractuală va fi interpretată în termenii contractului scris încheiat.

3. Prevederile menționate din termenii și condițiile generale se aplică în mod similar comenzilor efectuate prin telefon.

4. În cazul în care orice prevedere a termenilor și condițiilor generale devine invalidă sau inaplicabilă, aceasta nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi.

5. Relația stabilită prin contractul de cumpărare este guvernată de legea Republicii Slovace, iar instanțele din Republica Slovacă sunt autorizate să soluționeze orice dispute dintre vânzător și cumpărător. Acest lucru nu afectează dreptul cumpărătorului de a utiliza mijloace de soluționare alternativă a litigiilor.

6. Contractul de cumpărare dintre Vânzător și Cumpărător poate fi modificat numai pe baza unui acord scris convenit de ambele părți contractante sau pe baza comunicării confirmate prin e-mail între părțile contractante.

7. Termeni și condițiile generale sunt întocmite în limba slovacă, care este și limba de comunicare între părțile contractante.

8. Termenii și condițiile generale sunt valabile de la data publicării, sunt în vigoare de la **02.08.2022** și înlocuiesc integral toți termenii și condițiile generale anterioare.

**Nu ați găsit toate informațiile care vă interesează?**

Contactați-ne:

e-mail: info@4robot.ro

adresa: **Filip Trade Company s. r. o., Kragujevská 1, 010 01 Žilina**

În Zilina, 02.08.2022.

**Ing. Michal Filip**

Director general

Filip Trade Company s. r. o.