

**FORHERCARE WEBSHOP**  
**CONDIȚII GENERALE DE CONTRACT PENTRU CUMPĂRĂTURI ONLINE**  
ultima actualizare: 3 octombrie 2023

**1. DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII**

- 1.1 Domeniul de aplicare al acestor termeni și condiții:** Dacă sunteți un client ("*Client*") care face cumpărături în magazinul online Forhercare ("*Magazinul online*"), vom îndeplini comanda dvs. și vă vom livra produsele în conformitate cu acești termeni și condiții ("*Termeni și condiții*") și cu clauzele specifice fiecărei țări din Anexa 3. În cazul în care există divergențe între acești termeni și clauzele specifice fiecărei țări, clauzele specifice țării din Anexa 3 vor prevala.
- 1.2 Vă rugăm să studiați acești Termeni și condiții:** Vă rugăm să citiți cu atenție acești Termeni și condiții înainte de a ne trimite comanda dumneavoastră. În acești Termeni și Condiții veți găsi informații importante, cum ar fi cine suntem, cum vă furnizăm produsele, cum puteți comunica o anulare a comenzii sau ce trebuie să faceți dacă întâmpinați probleme cu comanda dumneavoastră.
- 1.3 Noi vindem doar consumatorilor:** Încheiem contracte prin intermediul acestui magazin online exclusiv cu persoane clasificate ca fiind consumatori. Nu oferim posibilitatea de a cumpăra în Webshop întreprinderilor și nici altor persoane care acționează în scopuri legate de comerțul, afacerea, meseria sau profesia lor sau oricărei persoane care acționează în numele sau în contul unui comerciant.
- 1.4 Informații privind încheierea electronică a contractelor:** Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Contractul nu va fi arhivat, iar contractul încheiat cu dumneavoastră nu va fi considerat un contract scris. Limba contractului corespunde țării alese de dvs. în anexa 3.

**2. INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI**

- 2.1 Cine suntem noi?** Furnizorul de servicii al acestui magazin online și vânzătorul este *Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság* (în continuare: "*noi*" sau "*Forhercare*", instanța de înregistrare: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Numărul de înregistrare al societății: Cg. 01-09-356668; sediul social: Ungaria, 1091 Budapesta, Üllői út 105.; număr de identificare fiscală: 27912162-2-43). Nu am semnat un cod de conduită. Furnizorul nostru de găzduire web este KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. (sediul social: Ungaria, 5071 Besenyszög, Táncsics Mihály út 10., Cg. 16-09-01-015111; date de contact: support@kmak.hu).
- 2.2 Cum ne puteți contacta?** Puteți contacta serviciul nostru pentru clienți prin intermediul metodelor de contact indicate în anexa 3. Serviciul nostru pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare sau după cum se indică altfel în anexa 3.
- 2.3 Cum vă putem contacta?** Dacă trebuie să vă contactăm, o vom face prin e-mail, telefonic sau în scris la adresa de e-mail, la numărul de telefon sau la adresa poștală pe care ne-ați furnizat-o în comanda dumneavoastră.
- 2.4 "În scris" include și e-mailul.** Atunci când folosim termenii "în scris" sau "în formă scrisă" în acești Termeni și condiții, aceștia se aplică și mesajelor de e-mail.

**3. CONTRACTUL NOSTRU ÎNCHEIAT CU DUMNEAVOASTRĂ**

- 3.1 Cum primim comanda dumneavoastră?** Acceptăm numai comenzi plasate prin intermediul magazinului online. Nu acceptăm comenzi plasate prin telefon, fax, e-mail sau scrisoare. Nu este necesară înregistrarea pentru a face o achiziție. Comenzile pot fi plasate în Webshop în fiecare zi între orele 0-24, cu excepția cazului în care Webshop-ul nu este disponibil.
- 3.2 Cum se plasează o comandă?** Puteți plasa comanda selectând produsul (produsele) pe care doriți să îl (le) achiziționați din lista de produse. Odată selectate, aceste produse vor fi adăugate în coșul dumneavoastră de cumpărături. Puteți vizualiza conținutul coșului de cumpărături în orice moment, făcând clic pe "Coș". Numărul de articole dintr-un produs pe care doriți să îl cumpărați poate fi ajustat în mod liber. Adăugarea produsului selectat în coșul de cumpărături nu constituie o rezervare a produsului sau o declarație de intenție de cumpărare. Din acest motiv, produsul plasat în coșul dumneavoastră poate fi eliminat din coșul de cumpărături dacă între timp a fost cumpărat de un alt client sau dacă produsul a devenit indisponibil în alt mod.

După ce ați plasat comanda, puteți continua făcând clic pe "Livrare și plată". Vi se va cere apoi să introduceți datele necesare pentru facturare și livrare și să selectați metoda de plată pe care doriți să o utilizați [online prin card bancar sau r a m b u r s ; puteți aplica metodele de plată specificate în anexa 3.]. În cazul în care adresa de facturare și adresa de livrare sunt diferite, va trebui să introduceți ambele adrese separat. În cazul în care nu furnizați datele, nu veți putea continua achiziția.

Puteți vizualiza conținutul complet al coșului dvs. și detaliile comenzii pe pagina "Livrare și plată". Înainte de a finaliza un proces de comandă, vă puteți întoarce oricând la o etapă anterioară a comenzii, unde

puteți corecta datele introduse sau întrerupe procesul de comandă; pentru a face acest lucru, faceți clic pe butonul "înapoi" din browser sau faceți clic pe pictograma "creion" care indică opțiunea de editare în secțiunea "Rezumat comandă".

din fila "Livrare și plată". Vă rugăm să verificați întotdeauna detaliile pe care le-ați introdus pentru comanda dumneavoastră și conținutul coșului de cumpărături, precum și tipul și cantitatea fiecărui articol care urmează să fie comandat, înainte de a finaliza comanda.

După ce ați introdus și ați verificat datele, puteți continua făcând clic pe butonul "Next" (Următorul). În cazul în care toate detaliile comenzii sunt corecte în secțiunea "Rezumat comandă", clientul trebuie mai întâi să accepte acești Termeni și condiții prin bifarea căsuței de selectare corespunzătoare, apoi trebuie să bifeze o căsuță de selectare separată pentru a recunoaște în mod expres că comanda sa, indiferent dacă este plătită online cu cardul bancar sau prin ramburs, implică o obligație de plată. În acest ecran puteți adăuga comentarii la comanda dumneavoastră, apoi puteți trimite comanda făcând clic pe butonul "Comandă și plătește" din partea de jos a ecranului. Dacă plățiți în avans online cu cardul bancar, făcând clic pe butonul "Comandă și plătește", browserul dvs. va fi redirecționat către interfața de plată a furnizorului extern de servicii de plată, iar dvs. veți putea efectua plata așa cum este descris acolo. Dacă faceți clic pe butonul "Comandă și plătește", comanda dvs. va fi procesată automat după ce plata a fost finalizată. În cazul în care plata se efectuează cu succes, veți fi redirecționat către site-ul web al magazinului online. În cazul unei plăți nereușite, nu se va încheia niciun contract de vânzare-cumpărare între dumneavoastră și noi, iar comanda dumneavoastră va fi respinsă. Detaliile de livrare și de facturare nu pot fi modificate după ce comanda a fost plasată.

**3.3 Comanda dvs. și angajamentul dvs. față de ofertă:** Primirea unei comenzi de către noi constituie o ofertă din partea dumneavoastră și creează un angajament față de o ofertă. Comanda este procesată în două etape. Primul mesaj automat de sistem care vă este trimis prin e-mail după ce ați plasat comanda are doar un scop informativ (primul mesaj automat de sistem) și confirmă doar detaliile comenzii (nume, adresă de e-mail, număr de telefon, informații privind facturarea și expedierea etc.), ID-ul comenzii, data comenzii, lista produselor comandate, cantitatea, prețul, taxa de livrare/recepție, suma finală de plătit și faptul că am primit oferta dvs. și nu constituie acceptarea ofertei dvs. și încheierea unui contract de vânzare-cumpărare.

Forhercare vă va trimite primul mesaj automat de sistem după ce comanda a fost trimisă, în cel mult 48 de ore de la primirea comenzii. Dacă nu primiți acest prim mesaj automat de sistem în termen de 48 de ore, veți fi eliberat de obligația de a face o ofertă pentru comanda dumneavoastră. Comanda dvs. va fi acceptată atunci când Forhercare vă notifică acceptarea acesteia printr-un al doilea e-mail separat de confirmare - de asemenea, în termen de cel mult 48 de ore de la trimiterea comenzii -, iar contractul dintre dvs. și noi va fi încheiat, sau prin livrarea efectivă a produselor comandate în termenul de livrare convenit. Textul actual al Termenilor și condițiilor și al anexelor sale va fi atașat în format PDF la cel de-al doilea e-mail de confirmare.

**3.4 În cazul în care nu putem accepta și confirma comanda dumneavoastră:** Dacă nu putem confirma și, prin urmare, nu putem accepta comanda dumneavoastră sau dacă nu putem onora comanda dumneavoastră în ciuda confirmării, vă vom informa în scris și nu vă vom factura produsul. Acest lucru se poate datora faptului că produsul nu mai este în stoc, că resursele noastre au constrângereri neașteptate pe care nu le-am fi putut anticipa în mod rezonabil sau că am găsit o eroare în prețul sau în descrierea produsului. În cazul în care un produs nu este disponibil, aveți opțiunea de a vă furniza adresa de e-mail, astfel încât să puteți fi notificat atunci când produsul va fi disponibil pentru a fi comandat.

**3.5 Încheierea contractului de vânzare-cumpărare:** După confirmarea comenzii dvs. (al doilea e-mail de confirmare a comenzii), suntem obligați, în temeiul contractului încheiat cu dvs. și în conformitate cu acești Termeni și condiții, să vă furnizăm produsul comandat și documentele relevante și să organizăm expedierea acestuia către dvs., în timp ce dvs. sunteți obligat să ne plătiți integral prețul de achiziție și costurile de expediere și să primiți produsul de la noi. Odată ce contractul de vânzare-cumpărare a fost încheiat, veți deveni proprietar după plata integrală a prețului de achiziție. Produsele sunt considerate ca fiind livrate în momentul livrării, iar dumneavoastră sunteți obligat să luați în primire bunurile în același moment. Contractul încetează în momentul îndeplinirii obligațiilor contractuale. Contractul de vânzare-cumpărare va înceta, de asemenea, la exercitarea legală a dreptului de retragere.

**3.6 ID-ul comenzii dumneavoastră:** Vom atribui un ID al comenzii dumneavoastră și vi-l vom comunica imediat ce comanda dumneavoastră a fost acceptată. Furnizându-ne ID-ul comenzii, ne veți ajuta să vă identificăm comanda atunci când ne contactați în legătură cu comanda dumneavoastră.

**3.7 Cupoane:** Aveți opțiunea de a introduce și valida un cod de cupon, dacă aveți unul. Reducerea oferită de cupon va fi dedusă din valoarea totală a comenzii. Vom verifica codul cuponului și avem dreptul de a refuza validarea acestuia dacă este invalid. Este responsabilitatea dvs. exclusivă de a furniza un cod cupon valabil.

**3.8 Taxe de utilizare:** Furnizorul dumneavoastră de servicii de comunicații electronice poate percepe o taxă în baza abonamentului dumneavoastră individual sau a altui contract pentru conectarea la internet, la telefonie mobilă sau la alte dispozitive electronice (de exemplu, telefon mobil etc.) pe care le utilizați. Vă rugăm să contactați furnizorul dvs. de servicii de comunicații electronice pentru mai multe informații despre tarifele și taxele de utilizare.

#### **4. PRODUSELE NOASTRE**

**4.1 Informații suplimentare despre produse:** Pentru o descriere mai detaliată a fiecărui produs, prețul de

vânzare al produsului pentru diferite volume de ambalaj, prețul unitar al produsului dacă este vândut la bucată, caracteristicile generale ale produsului, principalele ingrediente ale produsului, dozajul produsului

și informații privind utilizarea produsului, faceți clic pe imaginea produsului sau pe link-ul corespunzător de lângă acesta. Sunteți obligat să citiți instrucțiunile de utilizare sau prospectul informativ al produsului comandat și să studiați instrucțiunile producătorului înainte de a utiliza produsul în orice moment, pentru a evita orice probleme de sănătate și pentru a asigura o utilizare corectă.

## 5. DREPTUL DUMNEAVOASTRĂ DE A MODIFICA

**5.1** Dacă doriți să schimbați produsul pe care l-ați comandat, vă rugăm să ne contactați. Vă vom anunța dacă modificarea solicitată este posibilă. Dacă este posibil, vă vom informa cu privire la orice modificare a prețului produsului, a datei de expediere sau orice alte modificări necesare ca urmare a modificării pe care ați solicitat-o și vă vom cere să confirmați că sunteți de acord cu modificarea respectivă. În cazul în care nu putem pune în aplicare modificarea sau dacă consecințele modificării sunt inacceptabile pentru dvs., puteți rezilia contractul, dându-ne o notificare clară în acest sens (a se vedea clauza 8 - REZILIEREA CONTRACTULUI, DREPTUL DE REZILIERE).

## 6. EXPEDIEREA PRODUSELOR

**6.1 Costuri de expediere:** Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web în momentul comenzii. Taxele de livrare specifice fiecărei țări sunt stabilite în anexa 3.

**6.2 Când vom expedia produsele?** În timpul procesului de comandă, vă vom informa când vă vom expedia produsele. Termenul de expediere este, de obicei, de 1-7 zile lucrătoare, în funcție de țara de destinație a comenzii dvs., termen care este orientativ, deoarece poate fi mai lung decât cel indicat în cazuri excepționale.

**6.3 În ce țări livrăm?** Livrăm numai în anumite țări din UE și nu suntem obligați să livrăm în alte țări care nu sunt indicate în anexa 3. Livrarea se face la adresa de facturare sau la o adresă din țara dvs. de reședință obișnuită, alta decât adresa de facturare pe care o furnizați. Pe durata de valabilitate a acestor Termeni și Condiții, produsele comandate de la noi vor fi livrate numai la o adresă existentă în țara dumneavoastră de reședință obișnuită. Livrarea produsului comandat la o adresă de casuță poștală sau la un oficiu poștal nu este posibilă. Vă rugăm să furnizați o adresă de livrare la care sunteți disponibil sau la care un adult autorizat de dvs. poate prelua produsele comandate la ora de livrare aleasă.

**6.4 Livrare prin curier:** Livrarea produsului comandat este efectuată de către curierul care vă este indicat în momentul plasării comenzii.

Datele de contact și adresa (nume, adresă, număr de telefon) furnizate de dumneavoastră vor fi transmise serviciului de curierat contractat în scopul livrării prin intermediul partenerului nostru logistic, în conformitate cu Notificarea noastră privind confidențialitatea. După preluarea produsului achiziționat, serviciul de curierat vă va trimite un e-mail prin care vă va informa cu privire la livrare, inclusiv cu privire la ora preconizată de livrare, informații de urmărire și datele de contact direct ale serviciului de curierat. Puteți contacta serviciul de curierat pentru informații suplimentare privind livrarea. După trei încercări eșuate de livrare, avem dreptul de a ne retrage din contract.

**6.5 Nu suntem responsabili pentru întârzierile care nu depind de controlul nostru:** În cazul în care livrarea produselor este întârziată din cauza unui eveniment independent de controlul nostru, vă vom notifica de îndată ce circumstanțele permit acest lucru și vom lua măsuri pentru a reduce orice impact al întârzierii. Dacă facem acest lucru, nu vom fi răspunzători pentru nicio întârziere cauzată de un astfel de eveniment, dar ne puteți contacta pentru a anula contractul și, în urma anulării, puteți obține o rambursare a prețului produselor pe care le-ați plătit, dar pe care nu le-ați primit.

**6.6 Rezerva de proprietate.** Veți deveni proprietarul produsului de îndată ce vom primi prețul de achiziție în întregime.

## 7. PREȚ ȘI METODE DE PLATĂ

**7.1 Unde puteți găsi prețul produsului?** Prețul produsului (inclusiv TVA) este prețul indicat în momentul în care plasați comanda. Vom depune toate eforturile pentru a ne asigura că prețul produsului care vă este indicat este corect. Prețurile afișate lângă produsele din magazinul online sunt în moneda dvs. locală și includ toate taxele aplicabile. În legătură cu livrarea produsului achiziționat, veți fi obligat să plătiți o taxă de livrare în plus față de prețul de achiziție, precum și o taxă de manipulare dacă alegeți plata la livrare. Suma totală de plată se va baza pe rezumatul comenzii și pe e-mailul de confirmare a comenzii și va include toate costurile, inclusiv prețul de achiziție și taxele de livrare.

**7.2 Reduceri:** În cazul produselor vândute cu reducere, se indică faptul și rata reducerii. În cazul în care un produs face obiectul unei reduceri periodice de preț, prețul inițial al produsului, care era valabil cu cel puțin 30 de zile înainte de reducerea de preț, este tăiat cu o cruce, iar lângă acesta este indicat noul preț redus. Ofertele speciale sunt valabile numai în perioadele indicate pentru cantitatea de produs pe care am stabilit-o în prealabil sau până la epuizarea stocurilor, așa că vă rugăm să țineți cont de acest lucru atunci când plasați comanda.

**7.3 Când și cum trebuie să plătiți și ce metode de plată sunt acceptate?** Acceptăm plata online cu card bancar sau plata cu card bancar și plata la livrare.

- (a) Plata online prin card bancar:** Pentru această metodă de plată, plata se face în avans pe portalul de plată Barion după ce comanda a fost plasată. Pentru plată puteți utiliza cardurile bancare specificate pe site-ul furnizorului de servicii de plată. În același timp în care sunteți redirecționat către gateway-ul de plată online, datele tranzacției pentru achiziție sunt transmise către Barion, iar noi nu prelucrăm datele cardului bancar. Furnizorul de servicii Barion Payment Zrt. este o instituție supravegheată de Banca Națională a Ungariei, iar numărul său de licență este: H-EN-I-1064/2013. Nu vor fi percepute sau impuse comisioane suplimentare, taxe sau alte obligații de plată în ceea ce privește alegerea plății online prin card bancar.
- (b) Plata la livrare:** Dacă doriți să achitați prețul comenzii la primirea coletului, vă rugăm să alegeți metoda de plată la livrare. În acest caz, puteți achita prețul de achiziție prin numerar sau prin card bancar, pentru care vi se va percepe o taxă de manipulare suplimentară, așa cum este publicată pe site-ul nostru atunci când plasați comanda; taxele de manipulare depind de țara de destinație a comenzii dumneavoastră.

**7.4 Facturarea:** Veți primi factura, chitanța simplificată sau detaliile de disponibilitate electronică aferente în format electronic, prin intermediul partenerului nostru de facturare, la adresa de e-mail furnizată în momentul comenzii.

**7.5 Ce puteți face dacă considerați că factura pe care am emis-o este incorectă?** Dacă credeți că o factură este incorectă, vă rugăm să ne contactați imediat și să ne anunțați.

## **8. REZILIEREA CONTRACTULUI, DREPTUL DE RETRAGERE**

**8.1 Aveți dreptul legal de a rezilia contractul, după cum urmează:** Drepturile dvs. la rezilierea contractului depind de ceea ce ați cumpărat, dacă produsul este defect, de modul în care ne-am comportat și de momentul în care decideți să reziliați contractul.

**8.2 Dreptul dumneavoastră de a vă retrage fără a oferi un motiv:** Pentru majoritatea produselor pe care le achiziționați online, aveți dreptul de a vă răzgândi și de a ne notifica retragerea în orice moment în termen de 14 zile. Acest lucru înseamnă că vă puteți retrage dintr-un contract încheiat cu noi fără a da vreun motiv. Perioada de retragere expiră la 14 zile după ziua în care dumneavoastră (sau agentul dumneavoastră) luați (luați) în primire produsul. De asemenea, aveți dreptul de retragere pentru perioada dintre data încheierii contractului și data primirii produsului.

**8.3 Limitele dreptului de retragere:** Vă rugăm să rețineți că nu aveți dreptul de a vă exercita dreptul de retragere în cazul în care produsul în cauză este perisabil sau are un termen de valabilitate scurt (de exemplu, produse care trebuie păstrate la o anumită temperatură etc.) sau în cazul produselor în ambalaje sigilate care, din motive de sănătate sau de igienă, nu pot fi returnate după deschidere în urma livrării (de exemplu, periute de dinți, deodorante cu bilă, lenjerie intimă, uleiuri de masaj, ajutoare sexuale, produse cosmetice, suplimente alimentare etc.). Pentru mai multe informații despre aceste restricții specifice fiecărei țări, vă rugăm să consultați Anexa 1 din Termeni și condiții.

**8.4 Notificare de retragere:** Dacă doriți să reziliați contractul cu noi, vă rugăm să ne notificați prin trimiterea unei notificări la adresa noastră de e-mail. Vă rugăm să includeți numele dumneavoastră, adresa, detaliile comenzii și, dacă sunt disponibile, numărul de telefon și adresa de e-mail pentru a facilita identificarea.

**8.5 Sarcina probei în cazul unei notificări de retragere:** În toate cazurile, veți avea sarcina de a dovedi că v-ați exercitat dreptul de retragere în mod corespunzător și în termenele stabilite în acești Termeni și condiții.

**8.6 Returnarea produselor în caz de reziliere a contractului:** Dacă, indiferent de motiv, reziliați contractul după ce v-am trimis produsul (produsele) sau după ce ați luat în primire produsul (produsele), trebuie să ne returnați produsul (produsele) fără întârzieri nejustificate. Returnările nu sunt gestionate la sediul central al Forhercare Kft. Întrucât această activitate este efectuată de Gedeon Richter Plc. în numele Forhercare Kft. Trebuie să returnați produsul prin poștă la Gedeon Richter Plc. în numele Forhercare Kft. în Ungaria, 1103 Budapesta, Vaspálya utca 50. Atunci când returnați produsul, trebuie să indicați în mod clar următoarele pe ambalajul produsului care urmează a fi returnat: "Forhercare Webshop". În cazul în care vă exercitați dreptul de retragere, trebuie să ne returnați produsele în termen de 14 zile de la data la care ne-ați notificat intenția de a rezilia contractul. Acest termen va fi considerat ca fiind respectat dacă ne trimiteți produsul înainte de expirarea termenului de 14 zile.

**8.7 Când vom plăti costurile de returnare a bunurilor?** Noi vom suporta costurile de returnare a bunurilor:  
(a) în cazul în care produsul este defect sau dacă descrierea produsului a fost incorectă;  
(b) dacă reziliați contractul deoarece produsul este defect sau descrierea acestuia este incorectă, sau dacă întârzierea în livrare ne este imputabilă și nu se datorează unor circumstanțe independente de voința noastră.

**8.8 Când suportați costurile de returnare a bunurilor?** În toate cazurile, altele decât cele prevăzute în paragrafele anterioare, inclusiv în cazul în care vă exercitați dreptul de retragere fără a oferi un motiv, veți suporta costurile de returnare a bunurilor și nu vă vom rambursa aceste costuri. Nu vi se vor percepe alte costuri în afară de costul de returnare a produsului.

**8.9 Cum vă rambursăm banii?** Vă vom rambursa prețul de achiziție plătit pentru produse, inclusiv costurile de

livrare, în conformitate cu metoda de plată pe care ați utilizat-o. Dacă sunteți de acord în mod expres, vă vom rambursa banii într-un mod diferit de metoda de plată utilizată. Nu vi se va percepe nicio taxă



taxe suplimentare ca urmare a metodei diferite de rambursare. Cu toate acestea, putem face deduceri din preț, așa cum este descris mai jos. În cazul în care vă retrageți doar parțial din contract, vom rambursa doar prețul de achiziție al produselor returnate.

**8.10 Deducerile din rambursarea dumneavoastră în cazul în care vă exercitați dreptul de retragere:** Putem reduce prețul rambursat (cu excepția costurilor de expediere) pentru a reflecta o reducere a valorii bunurilor, dacă aceasta a fost cauzată de manipularea de către dumneavoastră a bunurilor într-un mod care nu ar fi permis într-un magazin, adică a fost rezultatul unei utilizări care depășește utilizarea necesară pentru verificarea naturii, caracteristicilor și funcției produsului.

**8.11 Când se va face o rambursare? Vom** efectua rambursările la care aveți dreptul cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de paisprezece zile de la data primirii notificării de retragere. Putem să reținem o rambursare până când primim produsul înapoi sau până când ne furnizați o dovadă satisfăcătoare că ni l-ați returnat (în funcție de care dintre acestea este prima).

## **9. GARANȚIE IMPLICITĂ, GARANȚIE A PRODUSULUI, GARANȚIE**

Pentru informații detaliate privind garanția implicită, garanția produsului și garanția la care aveți dreptul, vă rugăm să consultați instrucțiunile opționale ale modelului, care sunt atașate în anexa 3. În ceea ce privește informațiile specifice fiecărei țări, vă rugăm să consultați anexa 3.

## **10. RĂSPUNDEREA NOASTRĂ PENTRU PIERDERILE SAU DAUNELE SUFERITE DE DUMNEAVOASTRĂ**

**10.1 Vom fi răspunzători față de dumneavoastră pentru orice pierdere sau daună previzibilă cauzată de noi în următoarele cazuri:** Dacă nu respectăm prevederile acestor Termeni și condiții, vom fi răspunzători pentru orice pierdere sau daună pe care o suferiți ca o consecință previzibilă a încălcării contractului sau a neexercitării de către noi a unei atenții și competențe rezonabile, dar nu vom fi răspunzători pentru orice pierdere sau daună care nu este previzibilă. Pierderea sau dauna este previzibilă dacă este evident că se va produce sau dacă, la momentul încheierii contractului, atât noi, cât și dumneavoastră știați că s-ar putea produce, de exemplu, dacă ați convenit cu noi în timpul procesului de vânzare.

**10.2 Limitele de excludere a răspunderii:** Nu vom exclude sau limita în vreun fel răspunderea noastră față de dumneavoastră dacă acest lucru ar fi contrar legislației obligatorii.

## **11. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR**

**11.1 Raportarea unei plângeri:** Dacă aveți o plângere, ne-o puteți raporta în scris folosind datele de contact specificate în secțiunea 2.2. Vom răspunde plângerii dvs. scrise, de asemenea în scris, în termen de treizeci de zile. Plângerile făcute în acest mod vor primi un număr unic de identificare. Vom atașa la răspunsul nostru dosarul legat de reclamație. O plângere înregistrată va conține numele și adresa reclamantului, o descriere a plângerii și datele prevăzute de lege. În cazul în care reclamația este respinsă, veți fi informat cu privire la motivele respingerii.

**11.2 Soluționarea litigiilor:** În cazul în care un potențial litigiu nu este rezolvat prin negocieri între noi, puteți iniția o procedură legală sau, în cazul unui litigiu de consum, veți avea următoarele opțiuni pentru a vă impune drepturile:

- (a) puteți depune o plângere la biroul districtual competent;
- (b) puteți iniția o procedură judiciară în fața comisiei de conciliere competente.

**11.3 Platforma de soluționare online a litigiilor:** Dacă doriți să vă conduceți și să vă soluționați litigiul de consum online, puteți face acest lucru prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor de pe <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=EN>. Pe același site web puteți găsi, de asemenea, informații detaliate cu privire la posibilitățile și condițiile de soluționare online a litigiilor. Această platformă bazată pe internet a fost creată de UE pentru consumatorii care doresc să depună o plângere cu privire la un produs sau un serviciu pe care l-au achiziționat online și care doresc să solicite unei terțe părți neutre (organism de soluționare a litigiilor) să gestioneze plângerea. Pentru mai multe informații despre platforma de soluționare online a litigiilor, despre modul de utilizare a acesteia și despre modul de soluționare a unui litigiu, vă rugăm să vizitați site-ul web utilizând link-ul de mai sus.

## **12. ALTE CONDIȚII RELEVANTE**

**12.1 Prezentul contract este guvernat de legislația maghiară:** Nicio dispoziție din acești Termeni și condiții nu poate fi interpretată ca limitând în vreun fel drepturile legale ale consumatorilor. Această alegere a legii aplicabile este eficientă în măsura în care nu se privează de prevederile obligatorii (de exemplu, protecția consumatorilor) ale legislației țării în care aveți reședința obișnuită.

**12.2 Invaliditate:** Nulitatea oricărei prevederi din acești Termeni și Condiții nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi ale acestor Termeni și Condiții. În acest caz, părțile vor lua toate măsurile rezonabile pentru a înlocui dispoziția invalidă sau inaplicabilă cu o dispoziție valabilă și aplicabilă

dispoziția care se apropie cel mai mult de conținutul economic și juridic al dispoziției inițiale în ceea ce privește scopul și efectul.

**12.3 Derogări bazate pe legislația națională:** Pentru detalii cu privire la derogările specifice de drept local care vi se aplică în calitate de client, vă rugăm să consultați rezumatul atașat în anexa 3.

#### **Anexe**

*Anexa 1: (Lista produselor pentru care dreptul de retragere al clientului este condiționat)*

*Anexa 2: (Model de declarație de retragere)*

*Anexa 3: (Privire de ansamblu asupra derogărilor specifice bazate pe legislația locală și instrucțiunile modelului în temeiul Decretului Guvernului 45/2014 (26.II.) privind garanția implicită, garanția produsului și garanția)*

**Anexa 1 - Lista produselor pentru care dreptul de retragere al Clientului este condiționat**

<b>Ungaria</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		GYNOSITOL PULBERE 2,1 G 60X HU	supliment alimentar
		GRAVIDA OPTIMA FTB/CAP 84+84X HU	supliment alimentar
		GRAVIDA OPTIMA FTB/CAP 28+28X HU	supliment alimentar
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+24 MG 28X HU-ES	supliment alimentar
<p>Reguli diferite pentru suplimentele alimentare:                      Suplimentele alimentare fac obiectul dispozițiilor Decretului nr. 37/2004 (IV.26.) al Ministerului Sănătății, Afacerilor Sociale și Familiei privind suplimentele alimentare.                      Pentru suplimentele alimentare nu se pot face declarații de garanție. În cazul suplimentelor alimentare, nu vă puteți exercita dreptul de retragere din motive de igienă sau pentru că, prin natura lor, acestea nu pot fi returnate, dacă ați utilizat deja suplimentul alimentar cumpărat (ați deschis ambalajul cu sigiliul exterior). Vă puteți exercita dreptul de retragere dacă ne returnați produsul în stare nedeschisă, nedeteriorată și cu sigiliul exterior intact. În acest caz, Furnizorul de servicii va rambursa prețul total de achiziție către Client după ce va returna produsul.</p>			
<b>Austria</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>Categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+15 MG 28X AT-IT	supliment alimentar
<b>Italia</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+15 MG 28X AT-IT	supliment alimentar
		TRIPHASIN FTB 60 MG 28X IT-PT	supliment alimentar
<b>Polonia</b>	<p>Pentru produsele pe care le achiziționați online, aveți dreptul de a vă răzgândi și de a ne anunța cu privire la retragerea în orice moment în termen de 14 zile, cu excepția produselor enumerate în prezenta anexă 1:</p>		
		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+24 MG 28X PL-SK	supliment alimentar
		TRIPHASIN FTB 60 MG 28X PL	supliment alimentar
<b>Portugalia</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+24 MG 28X EE-PT	supliment alimentar
		TRIPHASIN FTB 60 MG 28X IT-PT	supliment alimentar
<b>Slovacia</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+24 MG 28X PL-SK	supliment alimentar
		TRIPHASIN FTB 60 MG 28X HU-SK	supliment alimentar
<b>Spania</b>		<b>Denumirea produsului</b>	<b>categoria</b>
		MOMMYTOO PULBERE 200+1600+24 MG 28X HU-ES	supliment alimentar
		TRIPHASIN FTB 60 MG 28X EE-ES	supliment alimentar

## Anexa 2 - Model de declarație de retragere

### **Declarație de retragere**

(se completează și se returnează numai în cazul retragerii din contract)

Către: **Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság**

Adresa poștală a destinatarului: Ungaria, 1091 Budapest, Üllői út 105.

Adresa de e-mail a destinatarului: [return@forhercare.com](mailto:return@forhercare.com)

Subsemnatul declar că îmi exercit dreptul de retragere în ceea ce privește contractul de vânzare-cumpărare a următoarelor produse:<sup>1</sup>

.....

.....

Numărul de ordine (PO)<sup>2</sup> : .....

Data încheierii contractului / data primirii:<sup>3</sup> ..... Numele

clientului: .....

Adresa clientului: .....

Semnătura clientului:<sup>4</sup> .....

Datat: .....

---

<sup>1</sup>Vă rugăm să indicați aici produsul (produsele) comandat(e) la Forhercare pentru care doriți să vă exercitați dreptul de retragere.

<sup>2</sup>Domeniu neobligatoriu.

<sup>3</sup>Vă rugăm să indicați care dintre acestea se aplică, deoarece aveți dreptul de a vă retrage din contract nu numai după data încheierii contractului, ci chiar înainte de a lua în primire produsul.

<sup>4</sup> Numai pentru declarațiile făcute pe hârtie.

**Anexa 3 - Prezentare generală a derogărilor specifice pe baza legislației locale și a instrucțiunilor specifice ale modelului privind garanția implicită, garanția produsului și garanția**

Clauzele numerotate sunt aplicabile dumneavoastră în calitate de Client, așa cum este indicat mai jos de legislația locală.

<b>Austria</b>	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Limba contractului este germana.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.2 Cum ne puteți contacta?</b> Contactul echipei noastre de servicii pentru clienți include adresa de e-mail <a href="mailto:hello@at.forhercare.com">hello@at.forhercare.com</a>, numărul (numerele) de telefon: +36203727174, +36204192778. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>CONTRACTUL NOSTRU ÎNCHEIAT CU DUMNEAVOASTRĂ</b></p> <p><b>3.7. Cupoane:</b> Aveți opțiunea de a introduce și valida un cod de cupon, dacă aveți unul. Reducerea oferită de cupon va fi dedusă din valoarea totală a comenzii. Vom verifica codul cuponului și avem dreptul de a refuza să îl validăm în cazul în care codul nu este valabil.</p> <p><b>3.8.</b> Secțiunea 3.8. nu se aplică în cazul în care țara dvs. este Austria.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Austria, această sumă este: [*] EUR brut (adică [*] euro brut).</p> <p><b>6.4 Livrare prin curier:</b> Livrarea produsului comandat este efectuată de către curierul care vă este indicat în momentul plasării comenzii.</p> <p>Datele de contact și adresa (nume, adresă, număr de telefon) furnizate de dvs. vor fi transmise serviciului de curierat contractat în scopul livrării prin intermediul partenerului nostru logistic, în conformitate cu Notificarea noastră privind confidențialitatea. După preluarea produsului achiziționat, serviciul de curierat vă va trimite un e-mail prin care vă va informa cu privire la livrare, inclusiv cu privire la ora preconizată de livrare, informații de urmărire și datele de contact direct ale serviciului de curierat. Puteți contacta serviciul de curierat pentru informații suplimentare privind livrarea. Serviciul de curierat va încerca o singură dată să efectueze livrarea. După încercarea eșuată de livrare, produsul comandat poate fi ridicat timp de 7 zile. După această perioadă, avem dreptul de a ne retrage din contract.</p> <p>În cazul în care livrarea produselor este întârziată din cauza unui eveniment independent de voința noastră, vă vom anunța de îndată ce circumstanțele ne permit și vom lua măsuri pentru a reduce impactul întârzierii. Dacă facem acest lucru, ne puteți contacta pentru a anula contractul și, în urma anulării, puteți obține o rambursare a prețului produselor pentru care ați plătit, dar pe care nu le-ați primit.</p> <p><b>REZILIEREA CONTRACTULUI, DREPTUL DE RETRAGERE</b></p> <p><b>8.4 Notificarea de retragere:</b> Dacă doriți să reziliați contractul cu noi, vă rugăm să ne notificați prin trimiterea unei notificări, de exemplu, la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@at.forhercare.com">hello@at.forhercare.com</a>. Puteți utiliza formularul de retragere opțional atașat în anexa 2. Vă rugăm să includeți numele dumneavoastră, adresa, detaliile comenzii și, dacă sunt disponibile, numărul de telefon și adresa de e-mail pentru a facilita identificarea.</p> <p><b>GARANȚIE IMPLICITĂ, GARANȚIE A PRODUSULUI, GARANȚIE</b> În cazul cererilor de garanție, se aplică dispozițiile legale.</p> <p><b>ALTE CONDIȚII RELEVANTE</b></p> <p><b>12.2</b> Secțiunea 12.2. nu se aplică în cazul în care reședința dumneavoastră este Austria.</p> <p><b>Modelul de instrucțiuni în conformitate cu Decretul Guvernului 45/2014 (26.II.) privind garanția implicită, garanția produsului și garanția nu se aplică în Austria.</b></p>
----------------	---

Ungaria	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4</b> Contractul încheiat este stocat electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Contractul nu va fi arhivat, iar contractul încheiat cu dumneavoastră nu va fi considerat un contract scris. Limba contractului este limba maghiară.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p>																												
	<p><b>2.2 Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa hello@hu.forhercare.com adresa de e-mail. Serviciul clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00. CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere așa cum sunt indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Taxa de transport aplicabilă contractului va fi cea publicată pe site-ul nostru în momentul comenzii. Pentru Ungaria, această sumă este: HUF 690 HUF brut (adică șase sute și nouăzeci de forinți brut).</p> <p><b>us</b></p> <p><b>11.4 Dreptul de a se adresa unei comisii de conciliere:</b> Comisia de conciliere are competența de a soluționa pe cale amiabilă a oricărui litigiu între un consumator și o entitate comercială cu privire la calitatea și siguranța unui produs, aplicarea normelor privind răspunderea pentru produse, calitatea serviciilor de serviciu, încheierea și executarea unui contract între părți (denumit în continuare: <i>litigiu de consum</i>), pentru a încerca să ajungă la un acord în acest sens sau, dacă acest lucru nu reușește, să decidă asupra cazului pentru a asigura o executare simplă, rapidă, eficientă și puțin costisitoare a drepturilor consumatorilor. La cererea consumatorului sau a întreprinderii, comisia de conciliere oferă consultanță cu privire la drepturile și obligațiile consumatorului. Pentru a iniția procedura de conciliere procedura consiliului, consumatorul trebuie să încerce mai întâi să rezolve litigiul direct cu entitatea comercială în cauză. Procedura comitetului de conciliere este inițiată la cererea consumatorului. Cererea trebuie să fie adresată în scris președintelui comisiei de conciliere. A lista organismelor de conciliere competente în funcție de sediul social al Forhercare sau al locul de reședință al consumatorului este menționat mai jos.</p> <table border="1" data-bbox="368 1171 1401 1973"> <thead> <tr> <th data-bbox="368 1171 555 1249">Numele organism de conciliere</th> <th data-bbox="561 1171 758 1249">Poșta adresa</th> <th data-bbox="764 1171 1230 1249">Adresa de e-mail</th> <th data-bbox="1236 1171 1401 1249">Telefon număr</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="368 1249 555 1384">Baranya Județul Conciliere Consiliul de administrație</td> <td data-bbox="561 1249 758 1384">7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,</td> <td data-bbox="764 1249 1230 1384">info@baranyabekeltetes.hu</td> <td data-bbox="1236 1249 1401 1384">+36-72/507-154, +36-20/283-3422</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1384 555 1518">Bács-Kiskun Județul Conciliere Consiliul de administrație</td> <td data-bbox="561 1384 758 1518">6001 Kecskemét Pf. 228.</td> <td data-bbox="764 1384 1230 1518">bekeltetes@bacsbekeltetes.hu</td> <td data-bbox="1236 1384 1401 1518">+36-76 501 525, 501 532 +36-70 938 4765</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1518 555 1619">Concilierea județului Békés Consiliul de administrație</td> <td data-bbox="561 1518 758 1619">5600 Békéscsaba, Penza Itp. 5.</td> <td data-bbox="764 1518 1230 1619">bekeltetes@bmkik.hu</td> <td data-bbox="1236 1518 1401 1619">+36-66-324-976</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1619 555 1798">Borsod-Abaúj-Zemplén Județul Conciliere Consiliul de administrație</td> <td data-bbox="561 1619 758 1798">3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.</td> <td data-bbox="764 1619 1230 1798">bekeltetes@bokik.hu</td> <td data-bbox="1236 1619 1401 1798">+36-46/501-090 (új ügyek) +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1798 555 1888">Budapesta Consiliul de conciliere</td> <td data-bbox="561 1798 758 1888">1016 Budapesta, Krisztina krt. 99.</td> <td data-bbox="764 1798 1230 1888">bekelteto.testulet@bkik.hu</td> <td data-bbox="1236 1798 1401 1888">+36-1-488-2131</td> </tr> <tr> <td data-bbox="368 1888 555 1973">Județul Csongrád Consiliul de conciliere</td> <td data-bbox="561 1888 758 1973">6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.</td> <td data-bbox="764 1888 1230 1973">bekelteto.testulet@csmkik.hu</td> <td data-bbox="1236 1888 1401 1973">+36-62/554-250/118</td> </tr> </tbody> </table>	Numele organism de conciliere	Poșta adresa	Adresa de e-mail	Telefon număr	Baranya Județul Conciliere Consiliul de administrație	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,	info@baranyabekeltetes.hu	+36-72/507-154, +36-20/283-3422	Bács-Kiskun Județul Conciliere Consiliul de administrație	6001 Kecskemét Pf. 228.	bekeltetes@bacsbekeltetes.hu	+36-76 501 525, 501 532 +36-70 938 4765	Concilierea județului Békés Consiliul de administrație	5600 Békéscsaba, Penza Itp. 5.	bekeltetes@bmkik.hu	+36-66-324-976	Borsod-Abaúj-Zemplén Județul Conciliere Consiliul de administrație	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	bekeltetes@bokik.hu	+36-46/501-090 (új ügyek) +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)	Budapesta Consiliul de conciliere	1016 Budapesta, Krisztina krt. 99.	bekelteto.testulet@bkik.hu	+36-1-488-2131	Județul Csongrád Consiliul de conciliere	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	bekelteto.testulet@csmkik.hu	+36-62/554-250/118
Numele organism de conciliere	Poșta adresa	Adresa de e-mail	Telefon număr																										
Baranya Județul Conciliere Consiliul de administrație	7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.,	info@baranyabekeltetes.hu	+36-72/507-154, +36-20/283-3422																										
Bács-Kiskun Județul Conciliere Consiliul de administrație	6001 Kecskemét Pf. 228.	bekeltetes@bacsbekeltetes.hu	+36-76 501 525, 501 532 +36-70 938 4765																										
Concilierea județului Békés Consiliul de administrație	5600 Békéscsaba, Penza Itp. 5.	bekeltetes@bmkik.hu	+36-66-324-976																										
Borsod-Abaúj-Zemplén Județul Conciliere Consiliul de administrație	3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.	bekeltetes@bokik.hu	+36-46/501-090 (új ügyek) +36-46/501-871 (folyamatban lévő ügyek)																										
Budapesta Consiliul de conciliere	1016 Budapesta, Krisztina krt. 99.	bekelteto.testulet@bkik.hu	+36-1-488-2131																										
Județul Csongrád Consiliul de conciliere	6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.	bekelteto.testulet@csmkik.hu	+36-62/554-250/118																										

	Fejér Concili ere județeană Consiliul de administrație	8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.	bekeltetes@fmkik.hu	+36-22/510-310
	Győr-Moson- Concilierea județului Sopron Consiliul de administrație	9021 Győr, Szent István út 10/a.	bekelteto.testulet@gymsmkik.hu	+36-96-520-217
	Hajdú-Bihar Județul Conciliere Consiliul de administrație	Székhely: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10. Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen Vörösmarty u. 13-15.	bekelteto@hbkik.hu	+36-52-500-710, +36-52-500-745
	Conciliere județul Heves Consiliul de administrație	3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint	bekeltetes@hkik.hu	+36-36-416-660/105 mellék
	Jász-Nagykun- Județul Szolnok Conciliere Consiliul de administrație	5000 Szolnok, Parcul Verseggy. 8.	bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu	+36-20/373-2570
	Komárom- Esztergom Județul Conciliere Consiliul de administrație	800 Tatabánya, Fő tér 36.	bekeltetes@kemkik.hu	+36-34-513-010
	Nógrád Conciliere județeană Consiliul de administrație	3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.	nkik@nkik.hu	+36-32-520-860
	Pest Județul Consiliul de conciliere	1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.	pmbekelteto@pmkik.hu	+36-1-792-7881
	Somogy Conciliere județeană Consiliul de administrație	7400 Kaposvár, Anna u. 6.	skik@skik.hu	+36-82-501-000, +36-82-501-026
	Szabolcs- Județul Szatmár- Bereg Conciliere Consiliul de administrație	4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.	bekelteto@szabkam.hu	+36-42-420-180
	Județul Tolna Conciliere Consiliul de administrație	7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.	kamara@tmkik.hu, monus.greta@tmkik.hu	+36-74-411-661 +36-30-664-2130
	Vas Județul Conciliere Consiliul de administrație	9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.	bea@vmkik.hu	+36-94-312-356, +36-94-506-645
	Județul Veszprém Conciliere Consiliul de administrație	8200 Veszprém, Radnóti tér 1. Pf.: 220	info@bekeltetesveszprem.hu	+36-88-814-121
	Zala Concili	8900 Zalaegerszeg,	zmbekelteto@zmkik.hu	+36-92-550-513

ere județeană			
Consiliul de administrație	Petőfi u. 24.		

**MODEL DE INSTRUCȚIUNI ÎN TEMEIUL HOTĂRĂRII DE GUVERN 45/2014 (26.II.)  
PRIVIND INSTRUCȚIUNILE IMPLICITE  
GARANȚIA, GARANȚIA PRODUSULUI ȘI GARANȚIA:**

**I. GARANȚIE IMPLICITĂ**

***În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?***

În cazul unei prestații defectuoase din partea Forhercare, Clientul poate invoca o garanție implicită.

cerere de garanție împotriva Forhercare în conformitate cu normele Codului civil.

***Ce drepturi are clientul în cadrul unei cereri de garanție implicită?***

Clientul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție implicită:

Solicită repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de către Client este imposibilă sau dacă are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu la remedii alternative. În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuire, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate să repare defecțiunea de unul singur sau să fie reparată de o altă parte, la cererea Forhercare. cheltuieli sau - în ultimă instanță - poate renunța la contract.

Clientul poate trece de la dreptul de garanție implicită ales la altul, dar costul de schimbarea va fi suportată de către Client, cu excepția cazului în care a fost justificată sau Forhercare a oferit un motiv pentru el.



**Care este termenul limită pentru ca clientul să exercite o cerere de garanție implicită?**

Clientul trebuie să notifice defectul imediat după descoperirea acestuia, dar, în orice caz, nu mai târziu de două luni de la descoperirea defectului. Cu toate acestea, dorim să atragem atenția Clientului asupra faptului că acesta nu își mai poate valorifica drepturile la o cerere de garanție implicită dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului. Bunurile uzate nu vor fi vândute prin intermediul magazinului online.

**Împotriva cui poate clientul să aplice o cerere de garanție implicită?**

Clientul poate înainta o cerere de garanție implicită împotriva entității comerciale, adică Forhercare.

**Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție implicită?**

În termen de un an de la data executării, nu există alte condiții pentru aplicarea unei cereri de garanție implicită decât raportarea defectului, cu condiția ca Clientul să dovedească faptul că produsul a fost furnizat de Forhercare, ca entitate comercială. Cu toate acestea, după un an de la data executării, este responsabilitatea Clientului să dovedească faptul că defectul descoperit exista deja la momentul executării.

**II. GARANȚIA PRODUSULUI**

**În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanția produsului?**

În cazul unui defect al unui bun mobil (produs), clientul poate, la alegerea sa, să își exercite dreptul prevăzut la punctul "I. Garanția implicită" sau o cerere în temeiul garanției produsului.

**Care sunt drepturile clientului în cadrul unei cereri de garanție a produsului?**

În cadrul unei cereri de garanție a produsului, clientul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

**În ce cazuri produsul este considerat defect?**

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

**Care este termenul limită până la care clientul poate depune o cerere de despăgubire în cadrul garanției produsului?**

Clientul are la dispoziție doi ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător pentru a depune o cerere de garanție a produsului. După această perioadă, dreptul de revendicare se pierde.

**Împotriva cui și în ce alte condiții se poate face valabilă o cerere de garanție a unui produs?**

Puteți să vă îndreptați cererea de garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Pentru a formula o cerere de garanție a produsului, sarcina de a dovedi că produsul este defect revine clientului.

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

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

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activităților sale comerciale; sau
- defectul nu a fost identificabil, având în vedere stadiul cunoștințelor științifice sau tehnice la momentul introducerii pe piață a produsului sau
- defectul produsului a fost cauzat de aplicarea unei legi sau a unei dispoziții obligatorii a autorității.

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

Vă rugăm să rețineți că clientul nu poate înainta în paralel atât o cerere de garanție implicită, cât și o cerere de garanție a produsului pentru același defect, în același timp și în paralel. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție a produsului este acceptată, vă puteți exercita cererea de garanție implicită împotriva producătorului în ceea ce privește produsul înlocuit sau

	piesa reparată.
--	-----------------

### **III. GARANȚIE**

#### ***În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanție?***

În cazul unei performanțe defectuoase, Forhercare este obligată să ofere o garanție în conformitate cu Decretul guvernamental 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum de folosință îndelungată în ceea ce privește anumite bunuri de consum de folosință îndelungată noi specificate în anexa la decretul guvernamental relevant.

#### ***Care sunt drepturile clientului în cadrul garanției și în ce perioadă de timp?***

Perioada de garanție începe în momentul în care produsul este livrat clientului. Pentru reparațiile în garanție este necesar un tichet de garanție completat și ștampilat sau un certificat de plată (factură sau chitanță).

Garanția se aplică produselor care sunt clasificate drept bunuri de consum durabile noi și a căror valoare atinge sau depășește 10 000 HUF.

În cazul în care producătorul produsului oferă o garanție de producător mai lungă, durata garanției este determinată de prețul de vânzare care este:

- un an pentru un preț de vânzare de 10 000 HUF, dar care nu depășește 100 000 HUF,
- doi ani pentru un preț de vânzare care depășește 100 000 HUF, dar nu depășește 250 000 HUF,
- trei ani pentru vânzări de peste 250 000 HUF.

În cazul în care clientul începe să utilizeze un produs acoperit de garanție după șase luni de la data livrării, perioada de garanție începe la data livrării produsului. În cazul în care produsul este reparat, perioada de garanție se prelungește de la data livrării pentru reparații cu perioada în care clientul nu a putut utiliza produsul conform destinației sale din cauza defectului.

În cazul unui defect acoperit de garanție, clientul are următoarele opțiuni:

- Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative.
- În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau poate renunța la Contract dacă Clientul nu mai are interes în repararea sau înlocuirea produsului.

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, în cursul primei reparații a produsului de către Forhercare se constată că produsul nu poate fi reparat, Forhercare va înlocui produsul în termen de opt zile, cu excepția cazului în care clientul prevede altfel. În cazul în care înlocuirea Produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

În cazul în care produsul se defectează din nou în timpul perioadei de garanție după ce a fost reparat de trei ori - cu excepția cazului în care clientul prevede altfel - și dacă clientul nu solicită o reducere pro-rata a prețului de achiziție în conformitate cu secțiunea 6:159 (2) litera b) din Legea V din 2013 privind Codul civil și dacă clientul nu dorește să repare singur produsul sau să îl facă să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala entității comerciale, Forhercare este obligată să înlocuiască produsul în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze consumatorului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

În cazul în care produsul nu a fost reparat în termen de treizeci de zile de la data la care Forhercare a fost notificată cu privire la cererea de reparație, Forhercare va înlocui bunurile de consum în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat - cu excepția cazului în care clientul a prevăzut altfel - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor de consum nu este posibilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a bunurilor de consum prezentat de consumator - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat.

Nu este posibilă nicio retragere din cauza unui defect minor. Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel.

***Când este scutită o entitate comercială de obligația de garantare?***

	<p>Entitatea comercială este exonerată de obligația de garanție numai dacă poate dovedi că cauza defectului a apărut după executarea sa.</p> <p>Vă rugăm să rețineți că Clientul nu poate face o cerere de garanție <i>implicită</i> și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel; în caz contrar, Clientul are dreptul la drepturile care decurg din garanție, indiferent de drepturile prevăzute în secțiunile "<i>I. Garanția implicită</i>" și "<i>II. Produs garanție</i>".</p>
<p><b>Italia</b></p>	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.1. Domeniul de aplicare al acestor termeni și condiții:</b> Dacă sunteți un client ("<i>Client</i>") care face cumpărături pe magazinul <i>online</i> Forhercare ("<i>Magazinul online</i>"), vom îndeplini comanda dvs. și vă vom livra produsele în conformitate cu acești termeni și condiții ("<i>Termeni și condiții</i>"), care fac parte integrantă și substanțială din fiecare propunere, comandă și confirmare a comenzii de cumpărare a produselor.</p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Limba contractului este italiana.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.2. Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@it.forhercare.com">hello@it.forhercare.com</a>. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>CONTRACTUL NOSTRU ÎNCHEIAT CU DUMNEAVOASTRĂ</b></p> <p><b>3.1. Cum primim comanda dumneavoastră?</b> Acceptăm numai comenzi plasate prin intermediul magazinului online. Nu acceptăm comenzi plasate prin telefon, fax, e-mail sau scrisoare. Nu este necesară înregistrarea pentru a efectua o achiziție. Comenzile pot fi plasate în Webshop în fiecare zi între 0-24 de ore, cu excepția cazului în care Webshop nu este disponibil. Prin plasarea unei comenzi în forma prescrisă, clientul declară că a citit toate informațiile furnizate în timpul procesului de achiziție și că acceptă în totalitate Termenii și condițiile generale de plată stabilite mai jos. Înainte de a plasa o comandă de cumpărare, Clientul trebuie să citească cu atenție acești Termeni și condiții generale de plată. Depunerea comenzii de cumpărare implică cunoașterea și acceptarea deplină a acestora.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1. Costurile de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Italia, această sumă este: [*] EUR brut (adică [*] euro brut).</p> <p><b>RĂSPUNDEREA NOASTRĂ PENTRU PIERDERILE SAU DAUNELE SUFERITE DE DUMNEAVOASTRĂ</b></p> <p><b>10.2. Limitele de excludere a răspunderii:</b> Nu vom exclude sau limita în vreun fel răspunderea noastră față de dumneavoastră dacă acest lucru ar fi contrar legii sau dacă ar rezulta din comportamentul nostru intenționat sau din neglijență gravă.</p> <p><b>MODEL DE INSTRUCȚIUNI PRIVIND GARANȚIA IMPLICITĂ, GARANȚIA PRODUSULUI ȘI GARANȚIA ÎN CONFORMITATE CU DECRETUL GUVERNAMENTAL 45/2014 (26.II.):</b></p> <p><b>I. GARANȚIE IMPLICITĂ</b></p> <p><b>1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?</b> În cazul unei prestații defectuoase din partea Forhercare, clientul poate exercita o acțiune în garanție implicită împotriva Forhercare în conformitate cu normele Codului civil.</p> <p><b>2. Ce drepturi are clientul în cadrul unei cereri de garanție implicită?</b> Clientul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție implicită:</p> <p>Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproportionale din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative. În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau - ca ultimă soluție - poate rezilia contractul.</p> <p>Clientul poate trece de la dreptul de garanție implicită ales la altul, dar costul schimbării va fi suportat de către client, cu excepția cazului în care a fost justificat sau Forhercare a oferit un motiv pentru aceasta.</p> <p><b>3. Care este termenul limită pentru ca clientul să exercite o cerere de garanție implicită?</b></p>

	<p>Clientul trebuie să notifice defectul imediat după descoperirea acestuia, dar, în orice caz, nu mai târziu de două luni de la descoperirea defectului. Cu toate acestea, am dori să atragem atenția Clientului atenția asupra faptului că nu-și mai poate valorifica drepturile la o cerere de garanție implicită</p>
--	--

dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului. Bunurile folosite nu vor fi vândute prin intermediul magazinului online.

**4. Împotriva cui poate clientul să aplice o cerere de garanție implicită?**

Clientul poate înainta o cerere de garanție implicită împotriva entității comerciale, adică Forhercare.

**5. Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție implicită?**

În termen de șase luni de la data executării, nu există alte condiții pentru aplicarea unei cereri de garanție implicită decât raportarea defectului, cu condiția ca Clientul să dovedească faptul că produsul a fost furnizat de Forhercare, ca entitate comercială. Cu toate acestea, după șase luni de la data **executării**, este responsabilitatea Clientului să dovedească faptul că defectul descoperit exista deja la momentul **executării**.

**II. GARANȚIA PRODUSULUI**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanția produsului?**

Toate produsele vândute sunt acoperite de garanția producătorului, acolo unde este cazul, și de garanția de 24 de luni pentru defecte de conformitate.

În cazul unui defect al unui bun mobil (produs), clientul poate, la alegerea sa, să își exercite dreptul prevăzut la punctul "I. Garanția implicită" sau o cerere în temeiul garanției produsului.

Pentru a beneficia de garanție, consumatorul trebuie să păstreze factura.

**2. Care sunt drepturile clientului în cadrul unei cereri de garanție a produsului?**

În cadrul unei cereri de garanție a produsului, clientul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

**3. În ce cazuri produsul este considerat defect?**

Un produs este considerat defect dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare la momentul introducerii sale pe piață sau dacă nu are caracteristicile descrise de producător, cu condiția să fie utilizat corect și în conformitate cu destinația sa de utilizare.

**4. Împotriva cui și în ce alte condiții se poate face valabilă o cerere de garanție a unui produs?**

Puteți să vă îndreptați cererea de garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Pentru a formula o cerere de garanție a produsului, sarcina de a dovedi că produsul este defect revine clientului.

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

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

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activităților sale comerciale; sau
- defectul nu a fost identificabil, având în vedere stadiul cunoștințelor științifice sau tehnice la momentul introducerii pe piață a produsului sau
- defectul produsului a fost cauzat de aplicarea unei legi sau a unei dispoziții obligatorii a autorității.

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

Vă rugăm să rețineți că clientul nu poate înainta în paralel atât o cerere de garanție implicită, cât și o cerere de garanție a produsului pentru același defect, în același timp și în paralel. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție a produsului este acceptată, vă puteți exercita cererea de garanție implicită împotriva producătorului în ceea ce privește produsul înlocuit sau piesa reparată.

**III. GARANȚIE**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită? În cazul unei performanțe defectuoase, Forhercare este obligată să ofere o garanție, în conformitate cu**

Decretul guvernamental 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum durabile.

**2. Care sunt drepturile clientului în cadrul garanției și în ce perioadă de timp?**

Perioada de garanție începe în momentul în care produsul este livrat clientului. Perioada de garanție este de doi ani, cu excepția cazului în care producătorul produsului oferă o garanție de producător mai lungă. Pentru reparațiile în garanție este necesar un tichet de garanție sau un certificat de plată (factură) completat și ștampilat.

Garanția se aplică produselor clasificate ca bunuri de consum de folosință îndelungată și a căror valoare depășește 25 EUR.

	<p>În cazul în care clientul începe să utilizeze un produs acoperit de garanție după șase luni de la data livrării, perioada de garanție începe la data livrării produsului. În cazul în care produsul este reparat, perioada de garanție se prelungește de la data livrării pentru reparații cu perioada în care clientul nu a putut utiliza produsul conform destinației sale din cauza defectului.</p> <p>În cazul unui defect acoperit de garanție, clientul are următoarele opțiuni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative.</li> <li>• În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau poate renunța la Contract dacă Clientul nu mai are interes în repararea sau înlocuirea produsului.</li> </ul> <p>În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, în cursul primei reparații a produsului de către Forhercare se constată că produsul nu poate fi reparat, Forhercare va înlocui produsul în termen de opt zile, cu excepția cazului în care clientul prevede altfel. În cazul în care înlocuirea Produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.</p> <p>În cazul în care produsul se defectează din nou în timpul perioadei de garanție după ce a fost reparat de trei ori - cu excepția cazului în care clientul prevede altfel - și dacă clientul nu solicită o reducere pro-rata a prețului de achiziție în conformitate cu secțiunea 6:159 (2) litera b) din Legea V din 2013 privind Codul civil și dacă clientul nu dorește să repare singur produsul sau să îl facă să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala entității comerciale, Forhercare este obligată să înlocuiască produsul în termen de opt zile de la depunerea cererii clientului. În cazul în care înlocuirea produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze consumatorului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile de la depunerea cererii Clientului.</p> <p>În cazul în care produsul nu a fost reparat în termen de treizeci de zile de la data la care Forhercare a fost notificată cu privire la cererea de reparație, Forhercare va înlocui bunurile de consum în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat - cu excepția cazului în care clientul a prevăzut altfel - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor de consum nu este posibilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a bunurilor de consum prezentat de consumator - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat.</p> <p>Nu este posibilă nicio retragere din cauza unui defect minor. Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel.</p> <p><b>3. Când este o entitate comercială scutită de obligația de garantare?</b> Vă rugăm să rețineți că Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel; în caz contrar, Clientul are dreptul la drepturile care decurg din garanție, indiferent de drepturile prevăzute în secțiunile "I. Garanția implicită" și "II. Garanția produsului".</p>
Polonia	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Contractul nu va fi arhivat, iar contractul încheiat cu dumneavoastră nu va fi considerat un contract scris. Limba contractului este poloneza.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.2. Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@pl.forhercare.com">hello@pl.forhercare.com</a>. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Polonia, această sumă este: 3,49 EUR brut (adică trei euro și patruzeci și nouă de cenți brut).</p> <p><b>6.4 Livrare prin curier:</b> Livrarea produsului comandat este efectuată de către curierul care vă este indicat în momentul plasării comenzii dumneavoastră.</p>



Datele de contact și adresa (nume, adresă, număr de telefon) furnizate de dumneavoastră vor fi transmise serviciului de curierat contractat în scopul livrării prin intermediul partenerului nostru logistic, în conformitate cu Notificarea noastră privind confidențialitatea. După preluarea produsului achiziționat, serviciul de curierat vă va trimite un e-mail prin care vă va informa cu privire la livrare, inclusiv cu privire la ora preconizată de livrare, informații de urmărire și datele de contact direct ale serviciului de curierat. Puteți contacta serviciul de curierat pentru informații suplimentare privind livrarea. După două încercări eșuate de livrare, avem dreptul de a ne retrage din contract.

#### **GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR**

**11.2. Soluționarea litigiilor:** În cazul în care un potențial litigiu nu este rezolvat prin negocieri între noi, puteți iniția o procedură legală sau, în cazul unui litigiu de consum, veți avea opțiuni pentru a vă impune drepturile prin soluționarea extrajudiciară a litigiilor.

Informații privind posibilitatea de a utiliza procedurile extrajudiciare pentru soluționarea plângerilor și procedurile de executare a creanțelor, precum și normele de acces la aceste proceduri sunt disponibile la birourile și pe site-urile web ale mediatorilor districtuali pentru consumatori, ale organizațiilor sociale ale căror sarcini statutare includ protecția consumatorilor, ale inspecțiilor comerciale provinciale și pe site-urile web ale Oficiului pentru Concurență și Protecția Consumatorilor:  
[https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php),  
[https://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](https://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php),  
[https://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php).

#### **MODEL DE INSTRUCȚIUNI PRIVIND GARANȚIA IMPLICITĂ, GARANȚIA PRODUSULUI ȘI GARANȚIA ÎN CONFORMITATE CU DECRETUL GUVERNAMENTAL 45/2014 (26.II.):**

##### **I. GARANȚIE IMPLICITĂ**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?** În cazul unei prestații defectuoase din partea Forhercare, clientul poate exercita o acțiune în garanție implicită împotriva Forhercare în conformitate cu normele Codului civil.

##### **2. Ce drepturi are clientul în cadrul unei cereri de garanție implicită?**

Clientul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție implicită:

Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative. În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau - ca ultimă soluție - poate rezilia contractul.

Clientul poate trece de la dreptul de garanție implicită ales la altul, dar costul schimbării va fi suportat de către client, cu excepția cazului în care a fost justificat sau Forhercare a oferit un motiv pentru aceasta.

##### **3. Care este termenul limită pentru ca clientul să exercite o cerere de garanție implicită?**

Clientul trebuie să notifice defectul imediat după descoperirea acestuia, dar, în orice caz, nu mai târziu de două luni de la descoperirea defectului. Cu toate acestea, dorim să atragem atenția Clientului asupra faptului că acesta nu își mai poate exercita drepturile la o cerere de garanție implicită dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului. Bunurile uzate nu vor fi vândute prin intermediul magazinului online.

##### **4. Împotriva cui poate clientul să aplice o cerere de garanție implicită?**

Clientul poate înainta o cerere de garanție implicită împotriva entității comerciale, adică Forhercare.

##### **5. Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție implicită?**

În termen de șase luni de la data executării, nu există alte condiții pentru aplicarea unei cereri de garanție implicită decât raportarea defectului, cu condiția ca Clientul să dovedească faptul că produsul a fost furnizat de Forhercare, ca entitate comercială. Cu toate acestea, după șase luni de la data executării, este responsabilitatea Clientului să dovedească faptul că defectul descoperit exista deja la momentul executării.

##### **II. GARANȚIA PRODUSULUI**

##### **1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanția produsului?**

În cazul unui defect al unui bun mobil (produs), clientul poate, la alegerea sa, să își exercite dreptul prevăzut la punctul "I. Garanția implicită" sau o cerere în temeiul garanției produsului.

##### **2. Care sunt drepturile clientului în cadrul unei cereri de garanție a produsului?**

În cadrul unei cereri de garanție a produsului, clientul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

### **3. În ce cazuri produsul este considerat defect?**

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

### **4. Care este termenul limită până la care clientul poate depune o cerere de despăgubire în cadrul garanției produsului?**

Clientul are la dispoziție doi ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător pentru a depune o cerere de garanție a produsului. După această perioadă, dreptul de revendicare se pierde.

### **5. Împotriva cui și în ce alte condiții se poate face valabilă o cerere de garanție a unui produs?**

Puteți să vă îndreptați cererea de garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Pentru a formula o cerere de garanție a produsului, sarcina de a dovedi că produsul este defect revine clientului.

### **6. În ce cazuri este scutit producătorul (distribuitorul) de obligația de garanție a produsului?**

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

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activităților sale comerciale; sau
- defectul nu a fost identificabil, având în vedere stadiul cunoștințelor științifice sau tehnice la momentul introducerii pe piață a produsului sau
- defectul produsului a fost cauzat de aplicarea unei legi sau a unei dispoziții obligatorii a autorității.

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

Vă rugăm să rețineți că clientul nu poate înainta în paralel atât o cerere de garanție implicită, cât și o cerere de garanție a produsului pentru același defect, în același timp și în paralel. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție a produsului este acceptată, vă puteți exercita cererea de garanție implicită împotriva producătorului în ceea ce privește produsul înlocuit sau piesa reparată.

## **III. GARANȚIE**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?** În cazul unei performanțe defectuoase, Forhercare este obligată să ofere o garanție în conformitate cu Decretul guvernamental 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de consum durabile.

### **2. Care sunt drepturile clientului în cadrul garanției și în ce perioadă de timp?**

Perioada de garanție începe în momentul în care produsul este livrat clientului. Perioada de garanție este de un an, cu excepția cazului în care producătorul produsului oferă o garanție de producător mai lungă. Pentru reparațiile în garanție este necesar un tichet de garanție sau un certificat de plată (factură) completat și ștampilat.

Garanția se aplică produselor clasificate ca bunuri de consum de folosință îndelungată și a căror valoare depășește 10 000 HUF.

În cazul în care clientul începe să utilizeze un produs acoperit de garanție după șase luni de la data livrării, perioada de garanție începe la data livrării produsului. În cazul în care produsul este reparat, perioada de garanție se prelungește de la data livrării pentru reparații cu perioada în care clientul nu a putut utiliza produsul conform destinației sale din cauza defectului.

În cazul unui defect acoperit de garanție, clientul are următoarele opțiuni:

- Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative.
- În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau poate renunța la Contract dacă Clientul nu mai are interes în repararea sau înlocuirea produsului.

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, în cursul primei reparații a produsului de către Forhercare se constată că produsul nu poate fi reparat, Forhercare va înlocui produsul în termen de opt zile, cu excepția cazului în care clientul prevede altfel. În cazul în care înlocuirea Produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

	<p>În cazul în care produsul se defectează din nou în timpul perioadei de garanție după ce a fost reparat de trei ori - cu excepția cazului în care clientul prevede altfel - și dacă clientul nu solicită o reducere pro-rata a prețului de achiziție în conformitate cu secțiunea 6:159 (2) litera b) din Legea V din 2013 privind Codul civil și dacă clientul nu dorește să repare singur produsul sau să îl facă să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala entității comerciale, Forhercare este obligată să înlocuiască produsul în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze consumatorului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.</p> <p>În cazul în care produsul nu a fost reparat în termen de treizeci de zile de la data la care Forhercare a fost notificată cu privire la cererea de reparație, Forhercare va înlocui bunurile de consum în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat - cu excepția cazului în care clientul a prevăzut altfel - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor de consum nu este posibilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a bunurilor de consum prezentat de consumator - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat.</p> <p>Nu este posibilă nicio retragere din cauza unui defect minor. Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel.</p> <p><b>3. Când este scutită o entitate comercială de obligația de garantare?</b> Entitatea comercială este exonerată de obligația de garanție numai dacă poate dovedi că cauza defectului a apărut după executarea sa.</p> <p>Vă rugăm să rețineți că Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel; în caz contrar, Clientul are dreptul la drepturile care decurg din garanție, indiferent de drepturile prevăzute în secțiunile "I. Garanția implicită" și "II. Garanția produsului".</p>
Portugalia	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Contractul nu va fi arhivat, iar contractul încheiat cu dumneavoastră nu va fi considerat un contract scris. Limba contractului este limba portugheză.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.2. Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@pt.forhercare.com">hello@pt.forhercare.com</a>. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Portugalia, această sumă este: 6,49 EUR brut (adică șase și patruzeci și nouă sutimi de euro brut).</p> <p><b>REZILIEREA CONTRACTULUI, DREPTUL DE RETRAGERE</b></p> <p><b>8.4. Notificarea de retragere:</b> Dacă doriți să reziliați contractul cu noi, vă rugăm să ne notificați prin trimiterea unei notificări la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@pt.forhercare.com">hello@pt.forhercare.com</a>. Vă rugăm să includeți numele dumneavoastră, adresa, detaliile comenzii și, dacă sunt disponibile, numărul de telefon și adresa de e-mail pentru a facilita identificarea. Vă vom contacta prin e-mail pentru a confirma primirea notificării dumneavoastră în termen de 24 de ore.</p> <p><b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b></p> <p><b>11.2. Soluționarea litigiilor:</b> În cazul în care un potențial litigiu nu este rezolvat prin negocieri între noi, puteți iniția o procedură legală sau, în cazul unui litigiu de consum, veți avea următoarele opțiuni pentru a vă impune drepturile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) puteți depune o plângere la biroul districtual competent;</li> <li>(b) puteți iniția o procedură legală în fața entității alternative competente de soluționare a litigiilor în materie de consum.</li> </ul> <p><b>11.3. Platforma de soluționare online a litigiilor:</b> Dacă doriți să vă conduceți și să vă rezolvați litigiul de consum online, puteți face acest lucru prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor la adresa <a href="https://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/apresentar-uma-reclamacao-no-cec.aspx">https://cec.consumidor.pt/topicos1/resolucao-de-conflitos-/apresentar-uma-reclamacao-no-cec.aspx</a>. Pe același site web puteți găsi, de asemenea, informații detaliate cu privire la posibilitățile și condițiile de soluționare online a litigiilor. Această platformă bazată pe internet a fost creată de UE pentru consumatorii care doresc să depună o plângere cu privire la un produs sau un serviciu au cumpărat online și ar dori să se adreseze unei terțe părți neutre (soluționarea litigiilor)</p>

	<p>organism) pentru a gestiona plângerea. Pentru mai multe informații despre platforma de soluționare online a litigiilor, despre modul de utilizare a acesteia și despre modul de soluționare a unui litigiu, vă rugăm să vizitați site-ul web utilizând link-ul de mai sus.</p> <p><b>Model de instrucțiuni în conformitate cu Hotărârea de Guvern 45/2014 (26.II.) privind garanția implicită, garanția produsului și garanția</b></p> <p><b>I. GARANȚIE</b></p> <p><b>1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanție?</b> În cazul unei prestații defectuoase din partea Forhercare și, ori de câte ori este cazul, având în vedere natura bunurilor, clientul poate înainta o cerere de garanție împotriva Forhercare în conformitate cu normele legii maghiare sau cu alte legi aplicabile.</p> <p><b>2. Ce drepturi are clientul în cadrul unei cereri de garanție?</b> Clientul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție:</p> <p>Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproportionale din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative. În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere proporțională a contravalorii sau, în ultimă instanță, poate renunța la contract.</p> <p><b>3. Care este termenul limită pentru ca clientul să exercite o cerere de garanție?</b> Clientul trebuie să notifice defectul imediat după descoperirea acestuia, dar, în orice caz, nu mai târziu de doi ani de la livrarea produsului și, în orice caz, nu mai târziu de trei ani, cu condiția ca, în cazul celor trei ani, clientul să dovedească faptul că lipsa de conformitate exista la data livrării bunului. Bunurile folosite nu vor fi vândute prin intermediul magazinului online.</p> <p><b>4. Împotriva cui poate clientul să facă valabilă o cerere de garanție?</b> Clientul poate înainta o cerere de garanție împotriva entității comerciale, adică Forhercare.</p> <p><b>5. Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție?</b> Da. După expirarea celor doi ani de la livrarea bunurilor pentru exercitarea dreptului la garanție, se presupune că defectul exista la momentul livrării. Prin urmare, în cazul în care clientul exercită dreptul la garanție după doi ani, acesta trebuie să dovedească faptul că defectul produsului a existat la momentul livrării.</p>
Slovenia	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Limba contractului este slovena.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.1. Cine suntem noi?</b> Furnizorul de servicii al acestui magazin online și vânzătorul este <i>Forhercare Korlátolt Felelősségű Társaság</i> (în continuare: "noi" sau "Forhercare", instanța de înregistrare: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága; Numărul de înregistrare al societății: Cg. 01-09-356668; sediul social: 1091 Budapest, Üllői út 105.; număr de identificare fiscală: 27912162-2-43). Nu am semnat un cod de conduită. Furnizorul nostru de găzduire web este KMAK Kelet-Magyarországi Adatközpont Kft. (sediul social: 5071 Besenyszög, Táncsics Mihály út 10., Cg. 16-09- 015111; detalii de contact: support@kmak.hu). Suntem supravegheați în Slovenia de Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, info@soi.sk, P. O. BOX 29, Bajkalská 21/A, 827 99 Bratislava, Slovenia și în Ungaria prin Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, 1055 Hungary, Budapest, Markó u. 27., număr de telefon: +36 1 354 6000.</p> <p><b>2.2. Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa de e-mail hello@sk.forhercare.com. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Slovenia, această sumă este: 3,49 EUR brut (adică trei euro și patruzeci și nouă de cenți brut).</p> <p><b>REZILIEREA CONTRACTULUI, DREPTUL DE RETRAGERE</b></p> <p><b>8.4. Notificarea de retragere:</b> Dacă doriți să reziliați contractul cu noi, vă rugăm să ne notificați prin trimiterea unei notificări la adresa de e-mail hello@sk.forhercare.com. Vă rugăm să includeți numele, adresa, detaliile comenzii și, dacă sunt disponibile, numărul de telefon și adresa de e-mail pentru a facilita identificarea sau puteți utiliza și proiectul de declarație de retragere, care este atașat ca anexa 2 la prezentul document.</p>

## **GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR**

**11.2. Soluționarea litigiilor:** În cazul în care un potențial litigiu nu este rezolvat prin negocieri între noi, puteți iniția o procedură legală sau, în cazul unui litigiu de consum, veți avea următoarele opțiuni pentru a vă impune drepturile:

- (a) puteți iniția o procedură judiciară în fața comisiei de conciliere competente <https://esc-sr.sk/> ; sau
- (b) soluționează litigiul prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor desemnate. ([//webgate.ec.europa.eu/odr](https://webgate.ec.europa.eu/odr)).

**11.3. Platforma de soluționare online a litigiilor:** Dacă doriți să vă conduceți și să vă soluționați litigiul de consum online, puteți face acest lucru prin intermediul platformei de soluționare online a litigiilor de pe <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=SK>. Pe același site web puteți găsi, de asemenea, informații detaliate cu privire la posibilitățile și condițiile de soluționare online a litigiilor. Această platformă bazată pe internet a fost creată de UE pentru consumatorii care doresc să depună o plângere cu privire la un produs sau un serviciu pe care l-au achiziționat online și care doresc să solicite unei terțe părți neutre (organism de soluționare a litigiilor) să gestioneze plângerea. Pentru mai multe informații despre platforma de soluționare online a litigiilor, despre modul de utilizare a acesteia și despre modul de soluționare a unui litigiu, vă rugăm să vizitați site-ul web utilizând link-ul de mai sus.

### **Model de instrucțiuni privind garanția implicită, garanția produsului și garanția în temeiul Hotărârii Guvernului 45/2014 (26.II.):**

#### **I. GARANȚIE IMPLICITĂ**

##### **1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?**

În cazul unei prestații defectuoase din partea Forhercare, clientul poate înainta o cerere de garanție implicită împotriva Forhercare în conformitate cu normele Codului civil.

##### **2. Ce drepturi are clientul în cadrul unei cereri de garanție implicită?**

Clientul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele pretenții de garanție implicită:

Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative. În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau - ca ultimă soluție - poate rezilia contractul.

Clientul poate trece de la dreptul de garanție implicită ales la altul, dar costul schimbării va fi suportat de către client, cu excepția cazului în care a fost justificat sau Forhercare a oferit un motiv pentru aceasta.

##### **3. Care este termenul limită pentru ca clientul să exercite o cerere de garanție implicită?**

Clientul trebuie să notifice defectul imediat după descoperirea acestuia, dar, în orice caz, nu mai târziu de două luni de la descoperirea defectului. Cu toate acestea, dorim să atragem atenția Clientului asupra faptului că acesta nu își mai poate valorifica drepturile la o cerere de garanție implicită dincolo de termenul de prescripție de doi ani de la data executării contractului. Bunurile uzate nu vor fi vândute prin intermediul magazinului online.

##### **4. Împotriva cui poate clientul să aplice o cerere de garanție implicită?**

Clientul poate înainta o cerere de garanție implicită împotriva entității comerciale, adică Forhercare.

##### **5. Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție implicită? În**

termen de șase luni de la data executării, nu există alte condiții pentru aplicarea unei cereri de garanție implicită decât raportarea defectului, cu condiția ca clientul să dovedească faptul că produsul a fost furnizat de Forhercare, ca entitate comercială. Cu toate acestea, după șase luni de la data executării, este responsabilitatea Clientului să dovedească faptul că defectul descoperit exista deja la momentul executării.

#### **II. GARANȚIA PRODUSULUI**

##### **1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanția produsului? În cazul**

unui defect al unui bun mobil (produs), clientul poate, la alegerea sa, să își exercite dreptul prevăzut la punctul "I. Garanția implicită" sau o cerere în temeiul garanției produsului.

##### **2. Care sunt drepturile clientului în cadrul unei cereri de garanție a produsului?**

În cadrul unei cereri de garanție a produsului, clientul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

	<p>3. <b>În ce cazuri produsul este considerat defect?</b></p>
--	--

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

**4. Care este termenul limită până la care clientul poate depune o cerere de despăgubire în cadrul garanției produsului?**

Clientul are la dispoziție doi ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător pentru a depune o cerere de garanție a produsului. După această perioadă, dreptul de revendicare se pierde.

**5. Împotriva cui și în ce alte condiții se poate face valabilă o cerere de garanție a unui produs?**

Puteți să vă îndreptați cererea de garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Pentru a formula o cerere de garanție a produsului, sarcina de a dovedi că produsul este defect revine clientului.

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

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

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activităților sale comerciale; sau
- defectul nu a fost identificabil, având în vedere stadiul cunoștințelor științifice sau tehnice la momentul introducerii pe piață a produsului sau
- defectul produsului a fost cauzat de aplicarea unei legi sau a unei dispoziții obligatorii a autorității.

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

Vă rugăm să rețineți că clientul nu poate înainta în paralel atât o cerere de garanție implicită, cât și o cerere de garanție a produsului pentru același defect, în același timp și în paralel. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție a produsului este acceptată, vă puteți exercita cererea de garanție implicită împotriva producătorului în ceea ce privește produsul înlocuit sau piesa reparată.

### **III. GARANȚIE**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la o garanție implicită?**

În cazul unei performanțe defectuoase, Forhercare este obligată să ofere o garanție în conformitate cu Decretul guvernamental 151/2003 (IX. 22.) privind garanția obligatorie pentru anumite bunuri de folosință îndelungată.

**2. Care sunt drepturile clientului în cadrul garanției și în ce perioadă de timp?**

Perioada de garanție începe în momentul în care produsul este livrat clientului. Perioada de garanție este de un an, cu excepția cazului în care producătorul produsului oferă o garanție de producător mai lungă. Pentru reparațiile în garanție este necesar un tichet de garanție sau un certificat de plată (factură) completat și ștampilat.

Garanția se aplică produselor clasificate ca bunuri de consum de folosință îndelungată și a căror valoare depășește 10 000 HUF.

În cazul în care clientul începe să utilizeze un produs acoperit de garanție după șase luni de la data livrării, perioada de garanție începe la data livrării produsului. În cazul în care produsul este reparat, perioada de garanție se prelungește de la data livrării pentru reparații cu perioada în care clientul nu a putut utiliza produsul conform destinației sale din cauza defectului. În cazul unui defect acoperit de garanție, Clientul are următoarele opțiuni:

- Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative.
- În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau poate renunța la Contract dacă Clientul nu mai are interes în repararea sau înlocuirea produsului.

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, în cursul primei reparații a produsului de către Forhercare se constată că produsul nu poate fi reparat, Forhercare va înlocui produsul în termen de opt zile, cu excepția cazului în care clientul prevede altfel. În cazul în care înlocuirea Produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

	<p>În cazul în care produsul se defectează din nou în timpul perioadei de garanție după ce a fost reparat de trei ori - cu excepția cazului în care clientul prevede altfel - și dacă clientul nu solicită o reducere pro-rata a prețului de achiziție în conformitate cu secțiunea 6:159 (2) litera b) din Legea V din 2013 privind Codul civil și dacă clientul nu dorește să repare singur produsul sau să îl facă să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala entității comerciale, Forhercare este obligată să înlocuiască produsul în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze consumatorului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.</p> <p>În cazul în care produsul nu a fost reparat în termen de treizeci de zile de la data la care Forhercare a fost notificată cu privire la cererea de reparație, Forhercare va înlocui bunurile de consum în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat - cu excepția cazului în care clientul a prevăzut altfel - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor de consum nu este posibilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a bunurilor de consum prezentat de consumator - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat.</p> <p>Nu este posibilă nicio retragere din cauza unui defect minor. Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel.</p> <p><b>3. Când este o entitate comercială scutită de obligația de garantare?</b> Entitatea comercială este exonerată de obligația de garanție numai dacă poate dovedi că cauza defectului a apărut după executarea sa.</p> <p>Vă rugăm să rețineți că Clientul nu poate face o cerere de garanție implicită și o cerere de garanție sau o cerere de garanție a produsului și o cerere de garanție pentru același defect în același timp și în paralel; în caz contrar, Clientul are dreptul la drepturile care decurg din garanție, indiferent de drepturile prevăzute în secțiunile "I. Garanția implicită" și "II. Garanția produsului".</p>
Spania	<p><b>DOMENIUL DE APLICARE A ACESTOR TERMENI ȘI CONDIȚII</b></p> <p><b>1.4. Informații privind încheierea electronică a contractelor:</b> Contractul încheiat este stocat în format electronic, iar conținutul acestuia poate fi reconstituit din corespondența electronică care v-a fost trimisă. Contractul nu va fi arhivat, iar contractul încheiat cu dumneavoastră nu va fi considerat un contract scris. Limba în care se redactează contractul este spaniola.</p> <p><b>INFORMAȚII DESPRE NOI ȘI CUM SĂ NE CONTACTAȚI</b></p> <p><b>2.2. Cum ne puteți contacta?</b> Puteți contacta echipa noastră de servicii pentru clienți la adresa de e-mail <a href="mailto:hello@es.forhercare.com">hello@es.forhercare.com</a>. Serviciul pentru clienți este disponibil între orele 9:00 și 17:00 CEST în zilele lucrătoare.</p> <p><b>CONTRACTUL NOSTRU ÎNCHEIAT CU DUMNEAVOASTRĂ</b></p> <p><b>3.7. Cupoane:</b> Aveți opțiunea de a introduce și valida un cod de cupon, dacă aveți unul. Reducerea oferită de cupon va fi dedusă din valoarea totală a comenzii înainte de taxe, dacă este cazul. Vom verifica codul cuponului și avem dreptul de a refuza validarea acestuia dacă nu este valabil. Este responsabilitatea dvs. exclusivă de a furniza un cod cupon valabil.</p> <p><b>EXPEDIEREA PRODUSELOR</b></p> <p><b>6.1 Costuri de expediere:</b> Vom percepe costurile de expediere indicate pe site-ul nostru web în legătură cu comanda dumneavoastră. Costul de expediere aplicabil contractului va fi cel publicat pe site-ul nostru web la momentul comenzii. Pentru Spania, această sumă este: 6,99 EUR brut (adică șase euro și nouăzeci și nouă de cenți brut).</p> <p><b>6.4. Livrare prin curier:</b> Livrarea produsului comandat este efectuată de către curierul care vă este indicat în momentul plasării comenzii.</p> <p>Datele de contact și adresa (nume, adresă, număr de telefon) furnizate de dumneavoastră vor fi transmise serviciului de curierat contractat în scopul livrării prin intermediul partenerului nostru logistic, în conformitate cu Notificarea noastră privind confidențialitatea. După preluarea produsului achiziționat, serviciul de curierat vă va trimite un e-mail prin care vă va informa cu privire la livrare, inclusiv cu privire la ora preconizată de livrare, informații de urmărire și datele de contact direct ale serviciului de curierat. Puteți contacta serviciul de curierat pentru informații suplimentare privind livrarea. După două încercări eșuate de livrare, avem dreptul de a ne retrage din contract.</p> <p><b>GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR</b></p> <p><b>11.2. Soluționarea litigiilor:</b> În cazul în care un potențial litigiu nu este rezolvat prin negocieri între noi, puteți iniția o procedură legală sau, în cazul unui litigiu de consum, veți avea următoarele opțiuni pentru a vă face respectate drepturile:</p>



- (a) puteți depune o plângere la autoritățile locale sau regionale competente de la domiciliul dumneavoastră;
- (b) puteți iniția o procedură judiciară în fața instanțelor competente.

**MODEL DE INSTRUCȚIUNI PRIVIND GARANȚIA PRODUSELOR ÎN CONFORMITATE CU DECRETUL LEGISLATIV REGAL SPANIOL 1/2007, PRIVIND APĂRAREA CONSUMATORILOR ȘI UTILIZATORILOR ȘI ALTE LEGI COMPLEMENTARE**

**I. GARANȚIA PRODUSULUI**

**1. În ce cazuri își poate exercita clientul dreptul la garanția produsului?**

În cazul unui defect al unui bun mobil (produs), clientul poate, la alegerea sa, să își exercite dreptul prevăzut la punctul "I. Garanția implicită" sau o cerere în temeiul garanției produsului.

**2. Care sunt drepturile clientului în cadrul unei cereri de garanție a produsului?**

În cadrul unei cereri de garanție a produsului, clientul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

**3. În ce cazuri produsul este considerat defect?**

Un produs este considerat defect dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare în momentul în care a fost introdus pe piață sau livrat Clientului sau dacă nu are caracteristicile descrise de producător în conformitate cu articolul 115 din Decretul legislativ regal 1/2007 privind protecția consumatorilor.

**4. Care este termenul limită până la care clientul poate depune o cerere de despăgubire în cadrul garanției produsului?**

Clientul are la dispoziție trei ani de la data la care produsul i-a fost livrat pentru a face o cerere de garanție a produsului. După această perioadă, dreptul de revendicare se pierde. Această perioadă este limitată la doi ani în cazul acelor produse cu elemente digitale, astfel cum sunt definite de Directiva UE, 2019/770, privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și servicii digitale și de Directiva UE 2019/771, privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri.

**5. Împotriva cui și în ce alte condiții se poate face valabilă o cerere de garanție a unui produs?**

Puteți să vă îndreptați cererea de garanție a produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului bunului mobil. Pentru a formula o cerere de garanție a produsului, sarcina de a dovedi că produsul este defect revine clientului.

**6. Care sunt drepturile clientului în cadrul garanției și în ce perioadă de timp?**

În cazul unui defect, clientul are următoarele opțiuni:

- Să solicite repararea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care respectarea opțiunii alese de Client este imposibilă sau dacă aceasta are ca rezultat costuri suplimentare disproporționate din partea Forhercare în comparație cu soluțiile alternative.
- În cazul în care Clientul nu a solicitat sau nu a putut solicita repararea sau înlocuirea, sau dacă această opțiune este imposibilă sau determină costuri suplimentare disproporționate pentru Forhercare, Clientul poate solicita o reducere pro-rata a contravalorii sau poate repara singur defectul sau îl poate face să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala Forhercare sau poate renunța la Contract dacă Clientul nu mai are interes în repararea sau înlocuirea produsului.

În cazul în care, în timpul perioadei de garanție, în cursul primei reparații a produsului de către Forhercare se constată că produsul nu poate fi reparat, Forhercare va înlocui produsul în termen de opt zile, cu excepția cazului în care clientul prevede altfel. În cazul în care înlocuirea Produsului nu este fezabilă, Forhercare va fi obligată să ramburseze Clientului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

În cazul în care produsul se defectează din nou în timpul perioadei de garanție după ce a fost reparat o singură dată - cu excepția cazului în care clientul prevede altfel - și în cazul în care clientul nu solicită o reducere proporțională a prețului de achiziție în conformitate cu articolul 119 bis din Decretul legislativ regal 1/2007 privind protecția consumatorilor, iar clientul nu dorește să repare singur produsul sau să îl facă să fie reparat de o altă parte pe cheltuiala entității comerciale, Forhercare va fi obligată să înlocuiască produsul în termen de opt zile. În cazul în care înlocuirea produsului nu este fezabilă, Forhercare este obligată să ramburseze consumatorului prețul de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a produsului prezentat de Client - factura sau chitanța emisă în conformitate cu Legea privind TVA - în termen de opt zile.

În cazul în care produsul nu a fost reparat în termen de treizeci de zile de la data la care Forhercare a fost notificată cu privire la cererea de reparație, Forhercare va înlocui bunurile de consum în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile fără rezultat - cu excepția cazului în care clientul a prevăzut altfel - în termen de opt zile de la expirarea perioadei de treizeci de zile. În cazul în care înlocuirea bunurilor de consum nu este fezabilă, Forhercare este obligată să ramburseze suma de

Clientului pentru prețului de achiziție indicat pe certificatul de plată a prețului de achiziție a bunurilor de consum prezentat de consumator - factura sau chitanța emisă în temeiul Legii privind TVA - în termen de opt zile de la expirarea termenului de treizeci de zile fără rezultat.

Nu este posibilă nicio retragere din cauza unui defect minor.

**7. Există și alte condiții pentru a pune în aplicare o cerere de garanție?**

În termen de doi ani de la data livrării, nu există alte condiții pentru aplicarea unei cereri de garanție decât raportarea defectului, cu condiția ca Clientul să dovedească faptul că produsul a fost furnizat de Forhercare, ca entitate comercială. Cu toate acestea, în această perioadă, este responsabilitatea Clientului să dovedească faptul că defectul descoperit exista deja la momentul prestării. În cazul produselor cu elemente digitale, această perioadă este limitată la un an. Rețineți că, în ambele cazuri, este permisă dovada contrară.

**8. În ce cazuri producătorul (distribuitorul) este scutit de obligația de a furniza produsul său?**

obligația de garanție?

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

- produsul nu a fost fabricat sau distribuit în cadrul activităților sale comerciale; sau
- defectul nu era recunoscut, având în vedere stadiul cunoștințelor științifice sau tehnice la momentul introducerii produsului pe piață,
- defectul produsului a fost cauzat de aplicarea unei legi sau a unei dispoziții obligatorii a autorității; sau
- că cauza defectului a apărut după ce Forhercare a prestat serviciile.

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