

Termeni și Condiții – Contractul climatecare.ro cu clienții

Vizitarea, utilizarea sau comandarea produselor vizualizate pe site-ul www.climatecare.ro implică acceptarea termenilor și condițiilor detaliate mai jos. Pentru utilizarea în condiții optime a site-ului, recomandăm citirea cu atenție a acestora. Climate Care S.R.L. își rezervă dreptul de a efectua modificări ale acestor prevederi sau ale conținutului site-ului www.climatecare.ro fără o notificare prealabilă. Cea mai recentă versiune poate fi găsită accesând pagina „Termeni de utilizare” din subsolul paginilor site-ului.

Compania care administrează site-ul www.climatecare.ro (<http://www.climatecare.ro>), denumit în continuare www.climatecare.ro (site-ul), este Climate Care S.R.L., înregistrată la Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Vrancea cu nr. J20/2501868/2008, având Codul Unic de Înregistrare 51456410 și sediul social în județul Vrancea, municipiul Focșani, strada Constructorului, nr. 2, bloc I1, scara 2, etaj 4, apartament 39.

Statutul comercial al Climate Care: Societate cu Răspundere Limitată – S.R.L.
Codul CAEN al activității principale: 4712 – Comerț cu amănuntul nespecializat, cu vânzare predominantă de produse nealimentare.

1. Obligațiile utilizatorilor de înregistrare

Pentru a putea achiziționa produse de pe www.climatecare.ro, este necesar să introduceți datele dumneavoastră personale pe site-ul nostru.

Prin utilizarea serviciului, declarați că veți furniza informații reale, corecte, actualizate și complete despre dumneavoastră.

În cazul în care considerăm că această obligație a fost încălcată, ne rezervăm dreptul de a vă restricționa accesul la serviciu, pe o perioadă determinată sau nedeterminată, fără notificare prealabilă.

2. Prețul și modalități de plată

Prețurile afișate includ Taxa pe Valoarea Adăugată (T.V.A.), în cotă de 19%. În situația în care anumite produse sunt supuse unei cote de TVA diferite, acest aspect va fi menționat explicit și evidențiat corespunzător.

Sistemul de impunere a T.V.A. este aplicat la momentul facturării.

Ofertele promoționale sunt valabile în limita stocului disponibil, atunci când nu este specificată o perioadă de valabilitate.

Prețul de achiziție menționat pe factură va fi același cu cel afișat pe site în momentul plasării comenzii, la care se vor adăuga costurile de livrare.

Plata produselor se poate efectua:

- prin ordin de plată în avans (O.P.),

- în numerar, la livrarea produsului,
- cu cardul de credit sau debit, fie la livrare, fie la plasarea comenzii online.

Prețurile afișate pentru servicii sunt valabile exclusiv pentru comenzile executate de Climate Care S.R.L. în municipiul Focșani.

Pentru sistemele de aer condiționat, serviciile de montare, mentenanță și service sunt disponibile la nivel național, în funcție de marca produsului achiziționat. Lista companiilor acreditate poate fi consultată online (dacă în certificatul de garanție nu se menționează altceva). La nivel național, costurile pot varia cu o marjă de $\pm 30\%$.

În cazul în care instalarea implică deplasări din afara orașelor de reședință ale echipelor de montaj, este posibil să fie percepute taxe suplimentare pentru acoperirea costurilor de deplasare.

3. Informații privitoare la livrare

Termenul de livrare pentru produsele aflate în stocul magazinului este de maximum 5 zile lucrătoare, calculate de la data preluării comenzii. Acest termen poate fi modificat din motive independente de voința noastră.

Taxele de livrare sunt calculate cu Taxa pe Valoarea Adăugată (T.V.A.) inclusă și sunt determinate astfel:

$[11 \text{ Lei} + \text{Greutatea Volumetrică (Volumul expediției / 6.000,00)} * 11 - 4] \times 1,20 = \text{Cost expediție în lei}$

Livrarea produselor aflate în stoc se face printr-o societate de curierat, la domiciliul clientului, în termen de maximum 2 zile de la expedierea comenzii, cu posibilitatea ca acestea să ajungă la destinație în maximum 4 zile.

Dacă doriți să specificați detalii referitoare la livrare (ora, adresă exactă, puncte de reper), vă rugăm să le introduceți în câmpul „Observații” înainte de finalizarea comenzii.

În ziua expedierii coletului veți fi notificat prin e-mail sau telefonic.

Coletul poate fi preluat de orice membru al familiei, în cazul comenzilor persoanelor fizice. În cazul persoanelor juridice, este necesară ștampila sau o împuternicire.

Produsele se livrează în limita stocului disponibil. Dacă unul sau mai multe dintre produsele comandate nu mai sunt pe stoc, veți fi informat. În unele cazuri, produsul comandat poate fi înlocuit cu unul similar, doar cu acordul dumneavoastră.

Răspunderea pentru orice deteriorare survenită produselor, coletelor sau pachetelor în timpul transportului revine firmei de curierat, conform legislației în vigoare.

Dacă la primirea coletului observați urme de manipulare defectuoasă a ambalajului, este necesară întocmirea unui **Proces-Verbal împreună cu curierul**. Reclamațiile ulterioare nu vor fi luate în considerare.

Pentru produsele care nu prezintă urme de deteriorare la exterior, dar au avarii interne sau pe suprafață, vă rugăm să transmiteți o notificare în termen de 48 de ore de la primirea coletului, la adresa de e-mail: **office@climatecare.ro** sau prin fax (număr disponibil pe site).

Transportatorul partener este **Fan Courier Express S.R.L.**. Totuși, dacă este specificat în câmpul „Observații” din ultimul pas al comenzii, se poate opta pentru orice altă firmă de curierat – în acest caz, costurile vor fi suportate de cumpărător.

Se pot efectua și livrări internaționale, însă acestea necesită oferte personalizate, care pot fi solicitate la adresa: **office@climatecare.ro**.

4. Dreptul de autor

Întregul conținut al site-ului www.climatecare.ro – imagini, texte, grafice, simboluri, elemente de grafică web, scripturi, programe și alte date – este proprietatea Climate Care S.R.L. și a furnizorilor săi, fiind protejat de Legea dreptului de autor și de legislația privind proprietatea intelectuală și industrială.

Folosirea, fără acordul scris al Climate Care S.R.L., a oricăror elemente enumerate mai sus, se sancționează conform legilor în vigoare.

În cazul în care observați utilizarea fără drept a mărcii „CLIMATE CARE” de către o terță persoană, vă rugăm să ne semnați acest lucru la adresa: **office@climatecare.ro** sau la numărul de telefon publicat pe site.

Domeniul (adresa virtuală) <http://www.climatecare.ro> este proprietatea grupului de companii din care face parte Climate Care S.R.L.

5. Accesul la informațiile de pe www.climatecare.ro

Climate Care S.R.L. garantează tuturor utilizatorilor acces limitat, în interes personal, la site-ul www.climatecare.ro, fără a le conferi dreptul de a descărca sau de a modifica parțial ori integral site-ul, de a-l reproduce, copia, vinde/revinde sau exploata în orice alt mod – în scopuri comerciale sau contrare intereselor Climate Care S.R.L. – fără acordul prealabil scris al companiei.

6. Politica de confidențialitate

Conform Regulamentului European GDPR 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date, www.climatecare.ro are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizați.

Scopul colectării datelor este: informarea utilizatorilor privind situația contului de pe site, informarea utilizatorilor / clienților privind evoluția și starea comenzilor, evaluarea produselor și serviciilor oferite, pentru reclamă, marketing și publicitate, statistică.

Astfel, site-ul poate notifica utilizatorii privind ofertele curente prin newsletter-ul săptămânal și poate trimite felicitări, cupoane cadou sau alte mesaje speciale.

Site-ul www.climatecare.ro nu promovează spam-ul. Orice utilizator care a furnizat explicit adresa sa de e-mail pe www.climatecare.ro poate opta pentru ștergerea acesteia din baza noastră de date.

Datele dumneavoastră cu caracter personal vor fi utilizate în scopul pentru care le-ați furnizat, pentru a administra, a sprijini și a evalua serviciile noastre și a preîntâmpina încălcarea securității, a legii și a termenilor noștri contractuali.

Site-ul nu reține datele de card în situația folosirii acestei metode de plată, fie prin virtual POS (plată online), fie prin sistemele POS (plată offline).

De asemenea, climatecare.ro va furniza datele dumneavoastră cu caracter personal altor companii cu care se află în relații de parteneriat, dar numai după ce ne-am asigurat printr-un contract că aceste informații sunt păstrate în siguranță și că furnizarea acestor informații personale se face conform legislației în vigoare, după cum urmează: furnizori de servicii de marketing, telemarketing sau alte servicii, alte companii cu care putem dezvolta programe comune de ofertare pe piață a produselor și serviciilor noastre, asigurători.

Informațiile dumneavoastră cu caracter personal pot fi furnizate și către Parchet, Poliție, instanțele judecătorești și alte organe abilitate ale statului, în baza și în limitele prevederilor legale și ca urmare a unor cereri expres formulate.

Conform Regulamentului European GDPR 679/2016, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a vă adresa justiției. Totodată, aveți dreptul să vă opuneți prelucrării datelor personale care vă privesc și să solicitați ștergerea datelor, cu excepția situațiilor prevăzute de lege. Pentru exercitarea acestor drepturi, ne puteți adresa o cerere scrisă, datată și semnată, la adresa: Strada Constructorului, nr. 2, Bl. I1, Scara 2, Etaj 4, Ap. 39, jud. Vrancea, Focșani.

În conformitate cu Regulamentul European GDPR 679/2016, clienții noștri au următoarele drepturi:

Dreptul de acces al persoanei vizate (art. 15)

(1) Persoana vizată are dreptul de a obține din partea operatorului o confirmare că se prelucrează sau nu date cu caracter personal care o privesc și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la următoarele informații:

- (a) scopurile prelucrării;
- (b) categoriile de date cu caracter personal vizate;
- (c) destinatarii sau categoriile de destinatari cărora datele cu caracter personal le-au fost sau urmează să le fie divulgate, în special destinatari din țări terțe sau organizații internaționale;
- (d) acolo unde este posibil, perioada pentru care se preconizează că vor fi stocate datele cu caracter personal sau, dacă acest lucru nu este posibil, criteriile utilizate pentru a stabili această perioadă;
- (e) existența dreptului de a solicita operatorului rectificarea sau ștergerea datelor cu caracter personal ori restricționarea prelucrării datelor cu caracter personal referitoare la persoana vizată sau a dreptului de a se opune prelucrării;
- (f) dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități de supraveghere;

(g) în cazul în care datele cu caracter personal nu sunt colectate de la persoana vizată, orice informații disponibile privind sursa acestora;
(h) existența unui proces decizional automatizat, inclusiv crearea de profiluri, menționat la articolul 22 alineatele (1) și (4), precum și, cel puțin în cazurile respective, informații pertinente privind logica utilizată și privind importanța și consecințele preconizate ale unei astfel de prelucrări pentru persoana vizată.

(2) În cazul în care datele cu caracter personal sunt transferate către o țară terță sau o organizație internațională, persoana vizată are dreptul să fie informată cu privire la garanțiile adecvate, în temeiul articolului 46, referitoare la transfer.

(3) Operatorul furnizează o copie a datelor cu caracter personal care fac obiectul prelucrării. Pentru orice alte copii solicitate de persoana vizată, operatorul poate percepe o taxă rezonabilă, bazată pe costurile administrative. În cazul în care persoana vizată introduce cererea în format electronic și cu excepția cazului în care persoana vizată solicită un alt format, informațiile sunt furnizate într-un format electronic utilizat în mod curent.

(4) Dreptul de a obține o copie menționată la alineatul (3) nu aduce atingere drepturilor și libertăților altora.

Dreptul la rectificare

Dreptul la ștergerea datelor

Dreptul la restricționarea prelucrării

Dreptul la portabilitatea datelor

Dreptul la opoziție

7. Limitarea răspunderii pentru produse și servicii

Produsele și serviciile sunt oferite în forma în care vin de la producător și, de asemenea, în limita stocului disponibil. Climate Care S.R.L. nu oferă nicio garanție, în mod expres sau implicit, în ceea ce privește inclusiv, dar fără a se limita la funcționarea acestui site, informația, conținutul, materialele sau produsele de pe site, precum și potrivirea lor pentru un anumit scop.

Utilizatorii sunt de acord în mod expres că folosirea acestui site și achiziționarea produselor sau serviciilor se face pe propriul risc. Climate Care S.R.L. nu poate garanta disponibilitatea în stoc a tuturor produselor prezentate.

Imaginile publicate pe site au titlu de exemplu, iar produsele livrate pot fi diferite uneori de imaginile prezentate, în orice mod (culoare, accesorii, aspect etc.). Climate Care S.R.L. și furnizorii săi își rezervă dreptul de a modifica specificațiile tehnice ale produselor fără o notificare prealabilă.

Conținutul site-ului (texte, descrieri ale produselor, caracteristici tehnice, imagini, simboluri) este realizat în colaborare strânsă cu reprezentanții mărcilor respective în România. Din acest

motiv, Climate Care S.R.L. nu își asumă responsabilitatea pentru descrierile produselor prezentate pe site-ul www.climatecare.ro, acestea fiind identice cu cele puse la dispoziția noastră de către reprezentanții fiecărei mărci.

Climate Care S.R.L. nu răspunde de eventualele defecțiuni ale produselor cumpărate de la magazinele sale, decât în cazul acelor produse pentru care deține licențe de service și garanție din partea reprezentanților mărcii respective.

Pentru acele produse pentru care Climate Care S.R.L. nu este autorizată să efectueze intervenții de service și garanție, toată responsabilitatea pentru aceste defecțiuni și remedierea lor revine în sarcina furnizorului sau a service-ului autorizat de acesta.

Toate produsele sunt însoțite de certificatul de garanție original emis de importator, furnizor sau distribuitor.

Valoarea maximă a daunelor ce pot fi plătite de Climate Care S.R.L. oricărui client, în cazul nelivrării sau livrării necorespunzătoare, este egală cu valoarea sumei încasate de Climate Care S.R.L. de la acel client.

Indiferent de modul de transmitere a comenzii (pe site, prin e-mail, telefonic, prin altă metodă), acceptarea acestei comenzi – deci încheierea acordului de voință și a contractului de vânzare-cumpărare – se face în momentul semnării de către client a facturii fiscale ce însoțește produsul.

Factura fiscală ține loc de contract de vânzare-cumpărare.

Lansarea comenzii, e-mailul automat care se transmite după primirea comenzii și discuțiile telefonice, prin e-mail sau prin orice alte metode, cu personalul Climate Care S.R.L., nu constituie acceptări ferme ale comenzii și, prin urmare, nu semnifică încheierea contractului la distanță.

Climate Care S.R.L. nu își asumă responsabilitatea și nu poate fi făcută responsabilă pentru orice pagube apărute prin folosirea produselor achiziționate prin intermediul acestui site, în alte scopuri decât cele menționate de producător.

Returnarea produselor se poate efectua în conformitate cu dispozițiile OG 34/2014, iar pentru mai multe detalii vă rugăm să vizitați secțiunea **Politica de retur**.

Climate Care S.R.L. va asigura, pe toată durata garanției, funcționarea produsului și garanția de conformitate, obligându-se astfel să ramburseze prețul plătit sau să înlocuiască, să repare ori să întrețină produsele în orice mod, în situația în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe din declarația privind garanția sau din publicitatea relevantă, disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului.

8. Limitarea răspunderii pentru prețuri

Prețurile prezentate includ TVA (19%), însă nu includ cheltuielile de livrare, în afara cazului în care se specifică în mod expres pe site acest lucru.

Prețul de achiziție tipărit pe factură va fi același cu cel stabilit de consultantul de vânzări în momentul confirmării comenzii ca fiind comandă fermă sau, în cazul comenzilor cu plata online direct cu cardul de credit, acest preț va fi cel publicat pe site la momentul achiziției.

Nu există o limită de preț minimă a comenzii.

9. Limitarea răspunderii pentru livrare

Livrarea produselor are o arie de extindere națională și, astfel, se va face oriunde în România. Climate Care S.R.L. își rezervă dreptul să efectueze confirmarea comenzilor înainte de onorarea lor, prin contactarea clienților.

Livrarea produselor va fi gratuită în Focșani pentru comenzile care depășesc valoarea de 500 Lei (inclusiv TVA).

Se va aplica un tarif de livrare pentru comenzile cu un preț mai mic decât această sumă, în cuantum de 30 Lei.

Și în cazul comenzilor livrate în provincie, pe lângă tariful perceput de Climate Care S.R.L. pentru produse sau servicii, se va solicita clientului plata unui tarif de livrare, achitat direct firmei de curierat care efectuează transportul produselor – tarif care va fi adus la cunoștința clientului în momentul confirmării comenzii.

Climate Care S.R.L. își rezervă dreptul să întârzie sau să anuleze livrări ale produselor comandate dacă acestea nu pot fi onorate din motive independente de Climate Care S.R.L., care includ: incendii, explozii, inundații, epidemii, greve, acțiuni guvernamentale, războaie, acte de terorism, proteste, răzcoale, tulburări civile sau alte impedimente de forță majoră, conform uzanțelor legii românești.

În cazul în care clientul nu este găsit la adresa menționată în intervalul orar stabilit de comun acord, curierul nostru va reveni încă o dată după ce va restabili contactul cu clientul, moment în care comanda va fi anulată și produsul returnat la sediu, clientul urmând să suporte costurile unei noi livrări, indiferent de valoarea produselor comandate.

10. Limitarea răspunderii pentru plată

Plata produselor comandate conform acestui Contract cu Clienții se poate efectua în avans sau la livrarea produselor. Climate Care S.R.L. își rezervă dreptul ca, în anumite cazuri, să solicite plata produselor în avans.

Plata în avans se poate realiza prin mandat poștal sau prin ordin de plată; dovada plății trebuie trimisă către Climate Care S.R.L. la adresa de e-mail: **office@climatecare.ro**.

Livrarea va fi efectuată numai după creditarea contului Climate Care S.R.L. cu valoarea aferentă comenzii.

Plata în avans se consideră și plata cu ajutorul cărții de credit online. În acest caz, Climate Care S.R.L. va solicita procesatorului de plăți electronice confirmarea securității și a validității tranzacției și, de asemenea, va efectua verificări suplimentare acolo unde este cazul, înainte de livrarea produselor.

Produsele comandate trebuie achitate integral, în caz contrar livrarea nu va fi realizată.

11. Limitarea răspunderii pentru garanția produselor

Produsele cumpărate prin intermediul acestui site beneficiază de garanția practică de furnizorul fiecărei mărci în parte, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Astfel, fiecare produs va fi însoțit de certificatul de garanție al producătorului sau distribuitorului, care asigură direct sau prin reprezentanții săi service pentru produsul respectiv.

Pentru aparatele de aer condiționat, garanția se acordă numai în cazul în care montarea și punerea în funcțiune a produselor au fost realizate de către o companie autorizată de importator sau distribuitor.

La momentul instalării, certificatul de garanție trebuie completat în întregime în spațiile alocate montatorilor. Necompletarea sau completarea incorectă a câmpurilor destinate montatorului duce implicit la pierderea garanției.

Beneficiarul trebuie să verifice, la finalul instalării, dacă certificatul de garanție a fost completat corect.

12. Limitarea responsabilității pentru comentariile utilizatorilor

Utilizatorii care vizitează site-ul climatecare.ro au posibilitatea să scrie Review-uri și Întrebări cu privire la produsele și serviciile comercializate pe site.

Climate Care S.R.L. își rezervă dreptul de a nu publica pe site comentarii cu conținut ilegal, obscen, amenințător, defăimător, care tulbură în vreun fel viața privată a altor persoane, încalcă drepturile de proprietate intelectuală, conțin viruși, texte vizând diverse campanii de promovare, scrisori în lanț, e-mailuri în masă sau orice altă formă de spam.

Climate Care S.R.L. nu va purta responsabilitatea și nici nu va putea fi obligată să plătească vreun fel de despăgubiri pentru orice formă de daună produsă prin astfel de comentarii sau comunicări.

În cazul trimiterii unor materiale / documente, altele decât cele legate de procesul de cumpărare / vânzare a unor produse, se consideră că utilizatorul conferă societății Climate Care S.R.L. și afiliaților / asociaților acesteia dreptul neexclusiv, nelimitat, gratuit, irevocabil și retransmisibil de a le folosi, reproduce, modifica, adapta, publica, traduce, precum și dreptul de a le distribui oriunde în lume, prin orice mijloc.

Utilizatorul garantează că are toate drepturile asupra conținutului pe care îl transmite pentru a fi publicat pe site, prin orice modalitate, astfel încât, prin folosirea acestui conținut, să nu cauzeze prejudicii niciunei persoane.

Climate Care S.R.L. nu își asumă nicio responsabilitate privind posibilele daune provocate de folosirea conținutului acestor comentarii de către utilizatorii site-ului, ele fiind oferite sub aceeași limitare a responsabilității ca și restul conținutului de pe site.

13. Limitarea responsabilității pentru linkuri către alte site-uri, server, browser

Site-ul climatecare.ro este găzduit de serverele unei terțe firme. Societatea Climate Care S.R.L. nu va putea fi făcută responsabilă pentru eventualele erori apărute pe site, indiferent de motivele apariției lor, acestea incluzând modificări ale site-ului, setări sau actualizări.

Climate Care S.R.L. nu va putea fi făcută răspunzătoare pentru erorile apărute din cauza folosirii anumitor browsere pentru vizitarea site-ului climatecare.ro.

Climate Care S.R.L. nu răspunde de conținutul, calitatea sau natura site-urilor care pot fi accesate prin legături de pe site-ul www.climatecare.ro. Pentru respectivele site-uri, răspunderea integrală o poartă proprietarii site-urilor în cauză.

14. Limitări privind utilizarea anumitor tehnici de comunicație la distanță

Următoarele tehnici de comunicație la distanță necesită acordul prealabil al consumatorului: sistem automatizat de apel fără intervenție umană (automat de apel), telecopiator (fax), adresă de poștă electronică (e-mail).

Utilizarea altor tehnici de comunicație individuală la distanță în afara celor prevăzute la art. 1 nu este permisă dacă există un refuz manifestat de consumator.

Lista cuprinzând tehnicile de comunicație la distanță:

imprimat neadresat, imprimat adresat, scrisoare tipizată, publicitate tipărită cu bon de comandă, catalog, telefon cu intervenție umană, telefon fără intervenție umană (automat de apel, audiotext), radio, videofon (telefon cu imagine), videotext (microordinator, ecran TV cu tastatură sau ecran tactil), poștă electronică (e-mail), telecopiator (fax), televiziune (teleshopping).

15. Dreptul de returnare a produselor

Dacă ești nemulțumit de produsele cumpărate de pe site-ul www.climatecare.ro și vrei să renunți la cumpărare și, implicit, să primești banii înapoi, poți să aplici pentru procedura de retur a produselor în termen de 14 zile calendaristice, conform dispozițiilor Ordonanței de Urgență nr. 34/2014, privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

Prin **contract la distanță** se înțelege contractul de furnizare de produse sau servicii încheiat între un comerciant și un consumator, în cadrul unui sistem de vânzare organizat de către comerciant, care utilizează în mod exclusiv, înainte și la încheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicație la distanță.

Dreptul de retur în 14 zile calendaristice se adresează **doar clienților care au achiziționat produse online** de pe site-ul www.climatecare.ro.

Clientul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de **14 zile calendaristice**, fără penalități și **fără invocarea vreunui motiv**.

Dreptul de renunțare la cumpărare nu se aplică în cazul persoanelor juridice.

Termenul de 14 zile calendaristice prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă:

- a) de la **data încheierii contractului**, în cazul contractelor de prestări de servicii;
- b) de la **ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a produselor**, în cazul contractelor de vânzare, sau:

(i) în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a **ultimului produs**;

(ii) în cazul livrării unui produs care constă din **mai multe loturi sau piese**, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a **ultimului lot sau a ultimei piese**;

(iii) în cazul contractelor pentru **livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată**, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a **primului produs**;

c) în cazul **contractelor pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică**, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de **energie termică** sau de **conținuturi digitale** care nu sunt livrate pe un suport material, **data încheierii contractului**.

Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere

În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform dispozițiilor OUG 34/2014, perioada de retragere expiră la **12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere de 14 zile**.

În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere în termen de 12 luni de la data la care produsele/serviciile se consideră livrate, conform mențiunilor din secțiunea de mai sus, perioada de retragere expiră în **14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective**.

Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii

Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului **fără întârziere nejustificată** și, în orice caz, **nu mai târziu de 14 zile** de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului, în conformitate cu dispozițiile legii.

Profesionistul rambursează sumele menționate mai sus folosind **aceleași modalități de plată** ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

Fără a aduce atingere primului paragraf al prezentei secțiuni, profesionistul **nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare** în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vânzare, profesionistul poate amâna rambursarea **până la data recepționării produselor** care au făcut obiectul vânzării sau **până la momentul primirii unei dovezi** din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsele către profesionist, **luându-se în considerare data cea mai apropiată**.

Obligațiile consumatorului în cazul retragerii

Conform Ordonanței nr. 34/2014, consumatorul suportă doar **costurile directe legate de returnarea produselor**, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau în care profesionistul **nu a informat consumatorul** că aceste costuri trebuie suportate de consumator.

În cazul **contractelor în afara spațiilor comerciale**, în care produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, **profesionistul preia produsele pe cheltuiala sa** dacă produsele, prin natura lor, **nu pot fi returnate în mod normal prin poștă**.

Sunt exceptate de la dreptul de retragere, în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale, următoarele:

- a. **Contractele de prestări de servicii**, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu **acordul prealabil expres al consumatorului** și după ce acesta a confirmat că a **luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către profesionist** (aparate de aer condiționat instalate după indicațiile consumatorului, boilere, centrale termice și alte produse care necesită instalare și punere în funcțiune);
- b. **Furnizarea de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară** pe care profesionistul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere sau **cele aduse pe comandă**;
- c. **Furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar**;
- d. **Furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid**;
- e. **Furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă** și care au fost desigilate de consumator (aspiratoare, purificatoare de aer sau de apă etc.);
- f. **Furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente**;
- g. **Contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod special profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere**. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte produse decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, **dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare**;
- h. **Contractele încheiate în cadrul unei licitații**;
- i. **Prestarea de servicii de cazare**, pentru alt scop decât cel rezidențial, **transport de mărfuri, închiriere de mașini**, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;

j. Etichetele de identificare sunt deteriorate sau lipsesc.

În cazul în care produsele returnate prezintă lista de componente incompletă, urme de uzură, filtre îmbâcsite, zgârieturi, lovituri, șocuri electrice, accesorii lipsă, certificate de garanție lipsă, ne rezervăm dreptul de a decide acceptarea returului sau de a opri o sumă din valoarea produsului, sumă ce va fi comunicată după evaluarea prejudiciilor aduse.

De asemenea, ne rezervăm dreptul de a refuza acceptarea returului în situația unor abuzuri (returnări repetate).

Dacă returul a fost refuzat pentru unul dintre motivele enumerate mai sus sau dacă clientul a expediat produsul fără a obține în prealabil număr de retur și factura de stornare sau a expediat produsul prin alt serviciu de curierat decât cel agreat, costul transportului înapoi către cumpărător se va face pe cheltuiala acestuia.

În situația în care doriți să comandați curierul la locația dumneavoastră, puteți completa Formularul de Retur, completarea acestuia nefiind obligatorie pentru a returna produsul.

16. Litigii și dispoziții finale

Prin folosirea, vizualizarea sau cumpărarea produselor de pe acest site, utilizatorul a luat la cunoștință asupra faptului că **legile române** vor guverna **Termenii și Condițiile** de mai sus și **orice dispută de orice fel** care ar putea să apară între utilizator și **Climate Care S.R.L.**

În cazul unor eventuale conflicte între Climate Care S.R.L. și clienții săi, **se va încerca mai întâi rezolvarea acestora pe cale amiabilă**, în termen de **30 de zile lucrătoare** de la data sesizării în scris a problemelor.

În cazul în care **nu s-a reușit stingerea conflictului pe cale amiabilă**, competența revine **instanțelor românești de judecată**, părțile alegând competența **instanțelor de pe raza municipiului Focșani**.

Dacă oricare dintre clauzele de mai sus va fi găsită nulă sau nevalidă, indiferent de cauză, aceasta **nu va afecta valabilitatea celorlalte clauze**.

Odată cu lansarea comenzii, clientul **acceptă fără obiecțiuni Termenii și Condițiile**, valoarea acestora fiind aceeași cu un **contract valabil încheiat**.

În situația în care considerați că o situație ivită în orice legătură cu **campaniile, produsele, serviciile, comenzile, garanția** (exemple fără rol limitativ) poate deveni sau este o problemă pentru dumneavoastră, **vă propunem să ne contactați cu încredere** la adresa **office@climatecare.ro** pentru a vă oferi suportul necesar evitării sau sistării situației care vă poate sau vă produce prejudicii de orice fel.

Fiind de acord cu acești Termeni și Condiții, clientul își asumă în totalitate drepturile și obligațiile ce decurg din cumpărarea de pe site-ul www.climatecare.ro.