Obligații speciale de informare ale comerciantului în cazul unui contract încheiat la distanță și al unui contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului

1. Adresa de e-mail a comerciantului: kontakt@lacnepostreky.sk

Alt mijloc de comunicare online: SMS la numărul de telefon: +421 915 420 295

2. Comerciantul acționează exclusiv în numele său și pe propria răspundere, iar consumatorul își poate exercita drepturile privind răspunderea pentru defectele produsului, rezilierea contractului, solicitarea de remediere sau depunerea oricărei alte reclamații la adresa menționată la punctul 1 din Condițiile comerciale

3. Prețul de vânzare pentru un consumator specific sau pentru un grup de consumatori este stabilit pe baza unei decizii automatizate, inclusiv orice formă de prelucrare automatizată a datelor cu caracter personal, care constă în utilizarea datelor cu caracter personal ale consumatorului sau ale grupului de consumatori pentru evaluarea anumitor aspecte personale referitoare la o persoană fizică, în special analiza sau anticiparea unor aspecte ale persoanei fizice în cauză legate de performanța la locul de muncă, situația financiară, sănătatea, preferințele personale, interesele, fiabilitatea, comportamentul, locația sau deplasările;

4. Tariful majorat pentru utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță utilizate la încheierea contractului: 0,00 euro.

5. Drepturile și obligațiile comerciantului în urma denunțării de către consumator a contractului încheiat la distanță și a contractului încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului

5.1 Comerciantul are obligația de a restitui consumatorului, în termen de 14 zile de la data primirii notificării de retragere din contract, toate plățile pe care le-a primit de la acesta în temeiul sau în legătură cu un contract încheiat la distanță, unui contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului sau unui contract suplimentar, inclusiv costurile de transport, livrare, poștă și alte costuri și taxe.

5.2 Comerciantul are obligația de a restitui consumatorului toate plățile în conformitate cu § 22 alineatul 1 din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024, cu modificările ulterioare, în măsura corespunzătoare denunțării contractului, în cazul în care consumatorul nu a denunțat întregul contract încheiat la distanță sau întregul contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului. Comerciantul nu poate percepe consumatorului costuri suplimentare pentru transport, livrare, poștă și alte costuri și taxe.

5.3.Comerciantul nu este obligat să suporte costurile suplimentare ale consumatorului, în cazul în care acesta a ales în mod expres o altă modalitate de livrare decât cea mai ieftină modalitate obișnuită de livrare oferită de comerciant. Prin costuri suplimentare se înțelege diferența dintre costurile de livrare alese de consumator și costurile celui mai ieftin mod obișnuit de livrare oferit de comerciant.

5.4 Comerciantul nu poate solicita consumatorului să suporte costurile pentru

a) prestarea unui serviciu, furnizarea de apă care nu este destinată vânzării într-un volum limitat sau într-o cantitate determinată, sau furnizarea de energie termică pe durata termenului de retragere din contract, în conformitate cu § 20 alin. 1-3 din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, indiferent de amploarea prestației furnizate, dacă

1. comerciantul nu a furnizat consumatorului informațiile prevăzute la § 15 alin. 1 lit. f) sau lit. h) din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, sau

2. consumatorul nu a acordat comerciantului consimțământul expres pentru începerea prestării serviciului sau a furnizării de apă sau energie termică în conformitate cu § 17 alin. 10 lit. c) din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare

b) livrarea integrală sau parțială a conținutului digital pe care comerciantul îl furnizează altfel decât pe un suport material, dacă

1. consumatorul nu a acordat comerciantului consimțământul expres pentru începerea furnizării de conținut digital în conformitate cu § 17 alin. 10 lit. c) din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare

2. consumatorul nu a declarat că a fost informat în mod corespunzător cu privire la faptul că, prin exprimarea consimțământului conform primului punct, își pierde dreptul de a se retrage din contract, sau

3. comerciantul nu a furnizat consumatorului confirmarea prevăzută la § 17 alin. 12 lit. b) sau alin. 13 lit. b) din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare

5.5 În cazul rezilierii unui contract încheiat la distanță sau a unui contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului, având ca obiect livrarea de bunuri, comerciantul nu este obligat să restituie consumatorului plățile în conformitate cu § 22 alineatul (1) din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, înainte ca bunurile să îi fie livrate sau până când consumatorul nu dovedește că a trimis bunurile înapoi comerciantului, cu excepția cazului în care comerciantul propune să ridice bunurile personal sau prin intermediul unei persoane desemnate de acesta.

5.6 Comerciantul are obligația de a restitui consumatorului plățile în conformitate cu § 22 alineatul 1 din Legea nr. 108/2024 Z. z. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, în același mod în care consumatorul a efectuat plata; acest lucru nu aduce atingere dreptului comerciantului de a conveni cu consumatorul asupra unui alt mod de plată, cu condiția ca consumatorului să nu i se perceapă niciun comision în legătură cu plata.

5.7 Comerciantul are obligația de a asigura ridicarea mărfii pe cheltuiala proprie în termenul prevăzut la § 22 alineatul (1) din Legea nr. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, , în cazul în care, în temeiul unui contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului, marfa a fost livrată consumatorului la domiciliu în momentul încheierii contractului și, având în vedere natura mărfii, nu este posibilă returnarea acesteia către comerciant prin poștă.

5.8 Compensarea unilaterală a creanțelor comerciantului și ale consumatorului, care decurg din rezilierea contractului în temeiul articolului 19 alineatul (1) din Legea nr. 108/2024 Z. z., cu modificările ulterioare, nu este admisibilă conform legii.

5.3.9 Retragerea dintr-un contract încheiat la distanță sau dintr-un contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului, care are ca obiect conținut digital sau un serviciu digital, este reglementată de articolul 852m alineatele (3), (5) până la (8) din Codul civil.

6. Informații privind dreptul consumatorului de a se retrage din contract.

Consumatorul are dreptul de a se retrage din contractul încheiat la distanță și din contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului, chiar și fără a indica un motiv, în termen de:

în:

a) 14 zile de la data

1. preluarea mărfii de către consumator - marfa se consideră preluată de consumator în momentul în care consumatorul sau o terță persoană desemnată de acesta, cu excepția transportatorului, preia toate părțile mărfii comandate, sau dacă

- mărfurile comandate de consumator într-o singură comandă se livrează separat, la momentul preluării mărfii care a fost livrată ultima,

- livrează mărfuri compuse din mai multe părți sau bucăți, la momentul preluării ultimei părți sau a ultimei bucăți,

- mărfurile sunt livrate în mod repetat pe o anumită perioadă, începând cu momentul preluării primei livrări.

2. încheierea unui contract având ca obiect prestarea unui serviciu,

3. încheierea unui contract de furnizare a apei, care nu este destinată vânzării într-un volum limitat sau într-o cantitate determinată, și a unui contract de furnizare și preluare a energiei termice,

4. încheierea unui contract privind furnizarea de conținut digital, pe care comerciantul îl furnizează altfel decât pe un suport material,

b) 30 de zile de la data încheierii contractului, în cazul unei vizite nesolicitate sau în legătură cu aceasta, sau în cadrul unei acțiuni de vânzare sau în legătură cu aceasta.

În cazul în care comerciantul furnizează consumatorului informații privind dreptul acestuia de a se retrage din contract în conformitate cu § 19 alin. 1 din Legea nr. 108/2024 Z.z., cu modificările ulterioare, , condițiile, termenul și procedura de exercitare a dreptului de retragere din contract, iar comerciantul furnizează, în același timp, consumatorului un formular-model de retragere din contract conform anexei nr. 2 la Legea nr. 108/2024 Z.z., cu modificările ulterioare , dar cel târziu în termen de 12 luni de la începerea termenului de retragere din contract prevăzut la alineatul (1), consumatorul poate renunța la contractul încheiat la distanță sau la contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului până la

a) 14 zile de la data la care comerciantul și-a îndeplinit ulterior obligația de informare, în cazul în care este vorba despre expirarea termenului prevăzut la alineatul (1) litera (a), sau

b) 30 de zile de la data la care comerciantul și-a îndeplinit ulterior obligația de informare, în cazul în care este vorba despre expirarea termenului prevăzut la alineatul (1) litera (b).

În cazul în care comerciantul nu furnizează consumatorului informații privind dreptul acestuia de a se retrage din contract, în conformitate cu § 19 alin. 1 din Legea nr. 108/2024 Z.z., precum și condițiile prevăzute de Legea nr. 108/2024 Z.z., cu modificările ulterioare, prevăzute de legislație privind termenul și procedura de exercitare a dreptului de retragere din contract și, în același timp, comerciantul nu pune la dispoziția consumatorului formularul-model de retragere din contract prevăzut în anexa nr. 2 la lege sau în conformitate cu § 20 alin. (2) din lege, consumatorul poate denunța contractul încheiat la distanță sau contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului în termen de 12 luni de la expirarea termenului prevăzut la § 20 alineatele (1) - (3) din Legea nr. 108/2024 Z.z., cu modificările ulterioare cu excepția contractului al cărui obiect este

a) prestarea serviciului, dacă

1. serviciul a fost prestat în întregime și

2. prestarea serviciului a început înainte de expirarea termenului de retragere din contract, cu acordul expres al consumatorului, iar consumatorul a declarat că a fost informat în mod corespunzător cu privire la faptul că, prin exprimarea acordului, își pierde dreptul de retragere din contract după prestarea integrală a serviciului, în cazul în care, conform contractului, consumatorul este obligat să plătească prețul,

b) livrarea sau furnizarea unui produs al cărui preț depinde de evoluția prețurilor pe piața financiară, pe care comerciantul nu o poate influența și care poate avea loc în timpul termenului de retragere din contract,

c) livrarea mărfurilor fabricate conform specificațiilor consumatorului sau a mărfurilor fabricate la comandă,

d) livrarea mărfurilor care se deteriorează rapid sau se alterează,

e) livrarea mărfurilor ambalate într-un ambalaj de protecție, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, în cazul în care ambalajul de protecție a fost deschis după livrare,

f) livrarea mărfurilor care, având în vedere natura lor, pot fi amestecate în mod inseparabil cu alte mărfuri după livrare,

g) livrarea băuturilor alcoolice al căror preț a fost convenit la momentul încheierii contractului, livrarea acestora putând avea loc cel mai devreme după 30 de zile, iar prețul lor depinde de evoluția prețurilor de pe piață, pe care comerciantul nu o poate influența,

h) efectuarea de reparații sau lucrări de întreținere urgente în timpul vizitei la consumator, solicitate în mod expres de acesta comerciantului; aceasta nu se aplică în cazul unui contract care are ca obiect prestarea unui alt serviciu decât reparația sau întreținerea, precum și în cazul unui contract care are ca obiect livrarea altor bunuri decât piesele de schimb necesare pentru efectuarea reparației sau întreținerii, dacă contractele au fost încheiate în timpul vizitei comerciantului la consumator și consumatorul nu a comandat în prealabil aceste bunuri sau servicii,

i) livrarea de înregistrări audio, înregistrări video, înregistrări audiovizuale sau software într-un ambalaj de protecție care a fost deteriorat după livrare,

j) livrarea publicațiilor periodice, cu excepția livrării acestora în baza unui contract de abonament,

k) bunuri achiziționate în cadrul unei licitații publice,

l) prestarea de servicii de cazare în alte scopuri decât cele de locuire, transportul de mărfuri, închirierea de autovehicule, prestarea de servicii de alimentație sau prestarea de servicii legate de activități de agrement, în cazul în care, conform contractului, comerciantul trebuie să presteze aceste servicii la o oră sau într-un termen convenit cu precizie,

m) livrarea de conținut digital pe care comerciantul îl furnizează altfel decât pe un suport fizic, dacă

1. livrarea conținutului digital a început și

2. consumatorul și-a dat consimțământul expres pentru începerea livrării conținutului digital înainte de expirarea termenului de retragere din contract, a declarat că a fost informat în mod corespunzător cu privire la faptul că, prin exprimarea consimțământului, își pierde dreptul de retragere din contract odată cu începerea livrării conținutului digital, iar comerciantul a furnizat consumatorului o confirmare a declarației consumatorului în conformitate cu § 17 alineatul (10) litera (b) din lege și o confirmare a consimțământului expres al consumatorului în conformitate cu § 17, alineatul (10) litera (c) din lege sau în conformitate cu articolul 17 alineatul (15) din Legea nr. 251/2012 Z. z., în cazul în care consumatorul le-a furnizat, sau cu articolul 17 alineatul (13) litera (b) din lege, în cazul în care, conform contractului, consumatorul este obligat să plătească prețul.

Consumatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a indica un motiv, în termenul prevăzut la § 20 alin. 1 lit. b), alin. 2 lit. b) și alin. 3, din Legea nr. 108/2024 Z.z., în cazul în care consumatorul și comerciantul au încheiat un contract în conformitate cu § 19 alineatul (1) literele (a) - (c) sau litera (e) din lege, în cadrul unei acțiuni de vânzare sau în urma unei vizite nesolicitate.

În momentul prestării integrale a serviciului, consumatorul își pierde dreptul de a se retrage din contractul încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale comerciantului, al cărui obiect este efectuarea unei reparații, dacă consumatorul a solicitat în mod expres comerciantului o vizită în scopul efectuării reparației, iar prestarea serviciului a început cu acordul expres prealabil al consumatorului.

7. Procedura de exercitare a dreptului de retragere din contract: în dosarul „Procedura de semnalare a defectelor” se găsește, pe lângă formularul de retragere din contract /https://www.agardina.ro/files/legal/2026-11-05/ro-ro/withdrawal-form.pdf, se găsește și procedura de semnalare a defectelor /https://www.agardina.ro/procedura.de.reclamaii, în scopul exercitării dreptului de retragere din contract.

Consumatorul este obligat să suporte costurile de returnare a mărfii după retragerea din contract, în conformitate cu § 19 alin. 1, Legii nr. 108/2024 Z.z., iar în cazul în care consumatorul se retrage dintr-un contract încheiat la distanță, acesta este obligat să suporte și costurile de returnare a mărfii care, având în vedere natura sa, nu poate fi returnată prin poștă,

Consumatorul nu are dreptul să se retragă din contractul care are ca obiect:

a) prestarea serviciului, dacă

1. serviciul a fost prestat în întregime și

2. prestarea serviciului a început înainte de expirarea termenului de retragere din contract, cu acordul expres al consumatorului, iar consumatorul a declarat că a fost informat în mod corespunzător cu privire la faptul că, prin exprimarea acordului, își pierde dreptul de retragere din contract după prestarea integrală a serviciului, în cazul în care, conform contractului, consumatorul este obligat să plătească prețul,

b) livrarea sau furnizarea unui produs al cărui preț depinde de evoluția prețurilor pe piața financiară, pe care comerciantul nu o poate influența și care poate avea loc în timpul termenului de retragere din contract,

c) livrarea mărfurilor fabricate conform specificațiilor consumatorului sau a mărfurilor fabricate la comandă,

d) livrarea mărfurilor care se deteriorează rapid sau se alterează,

e) livrarea mărfurilor ambalate într-un ambalaj de protecție, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, în cazul în care ambalajul de protecție a fost deschis după livrare,

f) livrarea mărfurilor care, având în vedere natura lor, pot fi amestecate în mod inseparabil cu alte mărfuri după livrare,

g) livrarea băuturilor alcoolice al căror preț a fost convenit la momentul încheierii contractului, livrarea acestora putând avea loc cel mai devreme după 30 de zile, iar prețul lor depinde de evoluția prețurilor de pe piață, pe care comerciantul nu o poate influența,

h) efectuarea unor reparații sau lucrări de întreținere urgente în timpul vizitei la consumator, pe care consumatorul le-a solicitat în mod expres comerciantului; aceasta nu se aplică în cazul unui contract care are ca obiect prestarea unui alt serviciu decât reparația sau întreținerea, precum și în cazul unui contract care are ca obiect livrarea altor bunuri decât piesele de schimb necesare pentru efectuarea reparației sau întreținerii, dacă contractele au fost încheiate în timpul vizitei comerciantului la consumator și consumatorul nu a comandat în prealabil aceste bunuri sau servicii,

i) livrarea de înregistrări audio, înregistrări video, înregistrări audiovizuale sau software într-un ambalaj de protecție care a fost deteriorat după livrare,

j) livrarea publicațiilor periodice, cu excepția livrării acestora în baza unui contract de abonament,

k) mărfurile achiziționate în cadrul unei licitații publice,

l) furnizarea de servicii de cazare în alte scopuri decât cele de locuire, transportul de mărfuri, închirierea de autovehicule, furnizarea de servicii de alimentație sau furnizarea de servicii legate de activități de agrement, în cazul în care, conform contractului, comerciantul trebuie să furnizeze aceste servicii la o oră sau într-un termen convenit cu precizie,

m) livrarea de conținut digital pe care comerciantul îl furnizează altfel decât pe un suport fizic, dacă

1. livrarea conținutului digital a început și

2. consumatorul și-a dat consimțământul expres pentru începerea livrării conținutului digital înainte de expirarea termenului de retragere din contract, a a declarat că a fost informat în mod corespunzător cu privire la faptul că, prin exprimarea consimțământului, își pierde dreptul de a se retrage din contract odată cu începerea furnizării conținutului digital, iar comerciantul i-a furnizat consumatorului o confirmare în conformitate cu § 17 alin.

art. 12 lit. b) sau art. 13 lit. b) din lege, în cazul în care, conform contractului, consumatorul este obligat să plătească prețul.

Durata minimă a obligației consumatorului: până la momentul plății și preluării produsului

Consumatorul are obligația de a prelua obiectul contractului, fie personal, fie prin intermediul unei persoane împuternicite, la momentul livrării convenite în prealabil cu acesta. Durata acestei obligații se întinde până la momentul preluării obiectului contractului.

Consumatorul are obligația de a plăti pentru obiectul contractului. Durata acestei obligații se încheie cel târziu la livrarea obiectului contractului.

Informații privind obligația consumatorului de a plăti un avans sau de a furniza o altă garanție financiară: În cazul în care comerciantul solicită consumatorului să plătească un avans sau să furnizeze o altă garanție financiară pe motiv că obiectul contractului trebuie modificat la cererea consumatorului, procurat cu alte caracteristici decât cele menționate pentru produsul oferit sau fabricat conform cerințelor consumatorului, consumatorul este obligat să plătească un avans sau să furnizeze o altă garanție financiară în cuantumul stabilit de comun acord, în contul comerciantului menționat la punctul 1 din prezentele condiții comerciale.

8. Instrucțiuni privind exercitarea dreptului consumatorului de a se retrage dintr-un contract încheiat la distanță și dintr-un contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului: sunt prezentate la linkul
https://www.agardina.ro/files/legal/2026-11-05/ro-ro/withdrawal-instructions.pdf

Informațiile menționate mai sus constituie o parte integrantă a contractului încheiat la distanță sau a contractului încheiat în afara spațiilor comerciale ale comerciantului și pot fi modificate numai cu acordul expres al ambelor părți.

Comerciantul are obligația de a asigura, cel târziu la începutul procesului de creare a comenzii de către consumator, afișarea pe interfața online a unor informații clare și lizibile privind eventualele restricții de livrare sau de furnizare a produsului, precum și informații privind modalitățile de plată pe care consumatorul le poate utiliza pentru achitarea prețului.

În cazul unui contract încheiat la distanță prin mijloace electronice, comerciantul trebuie să prezinte consumatorului, imediat înainte de trimiterea comenzii, în mod expres, clar și inteligibil, informațiile prevăzute la:

§ 5 alin. 1 lit. a): caracteristicile principale ale produsului, într-o măsură adecvată tipului și naturii produsului, sunt menționate pentru fiecare produs oferit în formă scrisă,

Conform § 5 alin. 1 lit. d) din Legea nr. 108/2024 Z.z.: prețul de vânzare al produsului este menționat pentru fiecare produs oferit. În cazul în care, având în vedere natura produsului, prețul de vânzare nu poate fi stabilit în prealabil, acesta se calculează după cum urmează: PV = /costurile comerciantului pentru achiziționarea sau producerea produsului/ + /marja comercială a comerciantului/ × TVA la cota stabilită de lege.

Costurile de transport, livrare, poștă și alte costuri și taxe sunt menționate în secțiunea „Condiții de livrare”.

- în conformitate cu § 5 alin. 1 lit. i) din Legea nr. 108/2024 Z.z.: durata contractului: până la expirarea perioadei de garanție a obiectului contractului,

- în cazul unui contract încheiat pe durată determinată sau al condițiilor de reziliere a contractului, în cazul unui contract încheiat pe durată nedeterminată sau al unui contract a cărui valabilitate se prelungește automat.

Comerciantul s-a asigurat că, la trimiterea comenzii, consumatorul a confirmat în mod expres că a fost informat cu privire la obligația de a achita prețul. Pentru a trimite comanda, este necesar să se apese butonul „comandă cu obligație de plată” în etapa „confirmarea comenzii”, care exprimă în mod clar faptul că trimiterea comenzii implică obligația consumatorului de a achita prețul.

La prețul total pot fi incluse costuri și taxe suplimentare, în cazul în care acestea nu pot fi stabilite în prealabil.

Consumatorul este obligat să suporte costurile de returnare a mărfii după retragerea din contract, în conformitate cu § 19 alin. 1 din Legea nr. 108/2024 Z.z., iar în cazul în care consumatorul se retrage dintr-un contract încheiat la distanță, și costurile de returnare a mărfii care, având în vedere natura sa, nu poate fi returnată prin poștă.