

## REGULAMENT DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

### ale Magazinului online pentru-pacienti.ro

#### I. Dispoziții generale

1.1. Prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor este emis în conformitate cu Legea nr. 40/1964 Codul Civil în vigoare (denumit în continuare „Codul Civil”), Legea nr. 250/2007 privind protecția consumatorilor în vigoare (denumită în continuare „Legea privind protecția consumatorilor”), Legea nr. 102/2014 privind protecția consumatorilor la vânzarea bunurilor sau prestarea serviciilor în baza unui contract încheiat la distanță sau a unui contract încheiat în afara spațiilor comerciale ale vânzătorului în vigoare și Legea nr. 22/2004 privind comerțul electronic în vigoare. Acesta reglementează raportul juridic dintre Vânzător, care este:

#### 1.2. Vânzătorul este societatea

Denumire comercială: pharco s. r. o.

Sediul social: Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06

Înregistrată în registrul Judecătoriei de sector Bratislava I, Secția Sro, Număr de dosar 67029/B

IČO: 45 689 911

DIČ: 2023095591

IČ DPH: SK2023095591

Vânzătorul este plătitor de TVA /Taxa pe valoarea adăugată/

(denumit în continuare și "Vânzătorul") și orice persoană care este cumpărător de bunuri sau servicii oferite de Vânzător în Magazinul online al Vânzătorului și care acționează în calitate de consumator în sensul dispozițiilor ulterioare ale prezentelor Termeni și condiții generale și al legilor relevante care definesc consumatorul, în cadrul legislației în vigoare a Republicii Slovace.

#### 1.2.1. Datele de contact ale Vânzătorului sunt:

pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Republica Slovacă

Email: info@pentru-pacienti.ro

Tel.: +40 754 450 038

1.3. Regulamentul de soluționare a reclamațiilor reglementează drepturile și obligațiile Cumpărătorului – consumator la exercitarea drepturilor privind viciile bunului (mărfii) în sensul contractului de cumpărare la distanță încheiat cu Vânzătorul prin intermediul magazinului electronic al Vânzătorului **prepacientov.sk**. Consumatorul este Cumpărătorul care, la încheierea contractului de cumpărare prin intermediul Magazinului online al Vânzătorului, nu acționează în cadrul obiectului activității sale comerciale.

1.4. Cumpărătorul este orice persoană (fizică sau juridică) care a completat și transmis o comandă prin intermediul paginii web a Vânzătorului, a primit o notificare prin e-mail privind acceptarea comenzii și a achitat prețul de cumpărare. Cumpărătorul este, de asemenea, orice persoană care a plasat o comandă telefonic sau prin e-mail. Prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor reglementează raporturile juridice dintre Cumpărătorul care este consumator și Vânzător. Raporturile juridice derivând din exercitarea

drepturilor privind răspunderea pentru vicii între Vânzător și Cumpărătorul care este persoană juridică sau persoană fizică întreprinzător sunt reglementate de Legea nr. 513/1991 Codul Comercial în vigoare.

1.5. Consumatorul este orice Cumpărător care, la încheierea contractului de cumpărare conform prezentului Regulament de soluționare a reclamațiilor și conform Termenilor și condițiilor generale publicate pe pagina Vânzătorului, nu acționează în cadrul obiectului activității sale comerciale.

## **II. Referințe**

2. Prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor face parte din Termenii și condițiile generale publicate în Magazinul online al Vânzătorului.

## **III. Răspunderea Vânzătorului pentru viciile produselor (bunurilor și serviciilor)**

3.1. Vânzătorul este obligat să livreze bunul (marfa) în conformitate cu contractul de cumpărare încheiat, adică în calitatea, cantitatea și fără vicii (de fapt sau de drept) cerute.

3.2. Vânzătorul răspunde pentru viciile pe care le are bunul vândut la momentul preluării de către Cumpărător. Dacă nu este vorba despre bunuri uzate, Vânzătorul răspunde pentru viciile care apar după preluarea bunului în perioada de garanție (garanție). Viciile trebuie reclamate de Cumpărător la Vânzător fără întârzieri nejustificate.

3.3. Cumpărătorul este îndreptățit să inspecteze bunul vândut înainte de preluarea acestuia.

3.4. Dacă Vânzătorul oferă Cumpărătorului cu ocazia achiziționării de bunuri un alt bun gratuit ca dar, este la latitudinea Cumpărătorului dacă acceptă sau refuză bunul oferit ca dar. Contractul de cumpărare va include și un contract de donație, al cărui obiect va fi transferul gratuit al unui astfel de dar. Acest dar nu constituie însă bunul vândut și, prin urmare, Vânzătorul nu răspunde pentru eventualele vicii ale acestuia.

3.5. Dacă Vânzătorul cunoaște eventualele vicii ale darului, este obligat să îl avertizeze pe Cumpărător cu privire la aceste vicii la momentul oferirii darului. Dacă darul prezintă vicii pe care Vânzătorul nu l-a avertizat pe Cumpărător, Cumpărătorul este îndreptățit să returneze darul fără a avea dreptul la un dar nou. Dacă Cumpărătorului îi naște dreptul de retragere din contractul de cumpărare și de restituire a prețului de cumpărare, se retrage și din contractul de donație care face parte din contractul de cumpărare, iar Cumpărătorul este obligat să restituie Vânzătorului tot ce a primit conform contractului, adică și bunul primit ca dar. Nu se poate retrage numai dintr-o parte a contractului, ci doar din contractul de cumpărare în ansamblu, inclusiv din contractul de donație care constituie parte integrantă a acestuia.

## **IV. Perioada de garanție**

4.1. Perioada de garanție este de 24 de luni. Perioada de garanție pentru bunurile uzate este de 12 luni. Perioadele de garanție încep să curgă de la data preluării bunului de către Cumpărător. Dacă punerea în funcțiune a bunului achiziționat urmează să fie efectuată de un alt întreprinzător decât Vânzătorul, perioada de garanție începe să curgă de la data punerii în funcțiune, cu condiția că Cumpărătorul a comandat punerea în funcțiune cel târziu în termen de trei săptămâni de la preluarea bunului și a asigurat în mod corespunzător și la timp cooperarea necesară pentru prestarea serviciului.

4.2. Dacă Cumpărătorul nu este consumator, se aplică prevederile Codului Comercial, iar perioada de garanție este de 1 an. Perioada de garanție începe să curgă conform prevederilor art. IV pct. 4.1 din prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor.

4.3. Perioada cuprinsă între exercitarea dreptului privind răspunderea pentru vicii și momentul în care Cumpărătorul era obligat să preia bunul după finalizarea reparației nu se include în perioada de garanție. Vanzătorul este obligat să elibereze Cumpărătorului o confirmare privind data exercitării dreptului, precum și privind efectuarea reparației și durata acesteia.

4.4. În cazul înlocuirii cu un bun nou, perioada de garanție reîncepe să curgă de la data preluării noului bun.

4.5. Drepturile privind răspunderea pentru viciile bunului, pentru care este aplicabilă perioada de garanție, se sting dacă nu au fost exercitate în cursul perioadei de garanție.

## **V. Procedura de exercitare a drepturilor privind răspunderea pentru vicii (Reclamația)**

5.1. Cumpărătorul este îndreptățit să exercite drepturile privind răspunderea pentru viciile bunului, mărfii sau serviciului la adresa sediului social al societății: pharco s. r. o., Podzáhradná 36/B, Bratislava 821 06, Republica Slovacă. Cumpărătorul poate oricând exercita dreptul de a depune personal o reclamație la oricare dintre punctele de lucru ale societății sau la sediul social al acesteia, ori prin intermediul unor terți, de ex. societăți de transport, societăți de curierat, Poșta Slovacă etc.

La depunerea reclamației, recomandăm Cumpărătorului să prezinte certificatul de garanție sau dovada plății prețului de cumpărare. Cumpărătorului i se recomandă să descrie viciul bunului reclamat și să indice modul în care se manifestă viciul la exercitarea reclamației.

5.1.1. În cazul în care Cumpărătorul reclamă bunul sau serviciul altfel decât personal, recomandăm Cumpărătorului să trimită bunul împreună cu o descriere detaliată a viciului bunului și cu dovada achiziționării bunului din magazinul nostru (de ex. dovada plății, factura, certificatul de garanție), în scopul accelerării procesului de soluționare a reclamației.

5.1.2. Bunul în cazul reclamației recomandăm să fie expediat prin formă recomandată. Nu expediți bunul ramburs, deoarece acesta nu va fi preluat de noi.

5.1.3. Pe durata programului de funcționare, Vanzătorul va desemna o persoană responsabilă și autorizată să primească și să soluționeze reclamațiile.

5.2. După preluarea bunului reclamat de către Vanzător, Cumpărătorului i se va elibera o confirmare a depunerii reclamației imediat; dacă circumstanțe grave împiedică acest lucru, fără întârzieri nejustificate, cel târziu însă împreună cu documentul privind soluționarea reclamației.

5.3. Vanzătorul este obligat să stabilească modalitatea de soluționare a reclamației imediat, în cazuri complexe în termen de 3 zile de la data depunerii reclamației. În cazuri justificate, în special dacă se impune o evaluare tehnică complexă a bunului, cel târziu în termen de 30 de zile de la data depunerii reclamației. După stabilirea modalității de soluționare a reclamației, Vanzătorul va soluționa reclamația imediat; în cazuri justificate, reclamația poate fi soluționată și ulterior. Soluționarea reclamației nu poate depăși însă 30 de zile de la data depunerii reclamației. La expirarea termenului de 30 de zile pentru soluționarea reclamației, Cumpărătorul are dreptul să se retragă din contractul de cumpărare și i se va restitui suma integrală pentru bun, sau are dreptul la înlocuirea bunului cu unul nou.

5.4. Dacă Consumatorul a depus reclamația privind produsul în cursul primelor 12 luni de la achiziționare, Vanzătorul poate soluționa reclamația prin respingere numai pe baza unei evaluări de specialitate; indiferent de rezultatul evaluării de specialitate, Consumatorul nu poate fi obligat să suporte costurile evaluării de specialitate sau alte costuri legate de evaluarea de specialitate. Vanzătorul este obligat să furnizeze Consumatorului o copie a

evaluării de specialitate care justifică respingerea reclamației cel târziu în termen de 14 zile de la data soluționării reclamației.

5.5. Dacă Consumatorul a depus reclamația privind produsul după 12 luni de la achiziționare și Vânzătorul a respins-o, persoana care a soluționat reclamația este obligată să indice în documentul privind soluționarea reclamației la cine poate trimite Consumatorul produsul pentru evaluare de specialitate. Dacă produsul este trimis la evaluare de specialitate persoanei desemnate, costurile evaluării de specialitate, precum și toate celelalte costuri aferente justificat efectuate sunt suportate de Vânzător, indiferent de rezultatul evaluării de specialitate. Dacă Consumatorul dovedește prin evaluarea de specialitate răspunderea Vânzătorului pentru viciu, poate depune din nou reclamația; pe durata efectuării evaluării de specialitate, perioada de garanție nu curge. Vânzătorul este obligat să ramburseze Consumatorului în termen de 14 zile de la data redepunerii reclamației toate costurile suportate pentru evaluarea de specialitate, precum și toate costurile aferente justificat efectuate. Reclamația redepusă nu poate fi respinsă.

5.6. Consumatorul are dreptul la rambursarea costurilor necesare (în special a taxelor poștale achitate la expedierea bunului reclamat) suportate în legătură cu exercitarea drepturilor legitime privind răspunderea pentru viciile bunurilor și serviciilor.

5.7. Cerințele evaluării de specialitate conform pct. 5.4 al prezentului articol:

Evaluarea de specialitate trebuie să conțină:

- a) identificarea persoanei care efectuează evaluarea de specialitate,
- b) identificarea exactă a produsului evaluat,
- c) descrierea stării produsului,
- d) rezultatul evaluării,
- e) data întocmirii evaluării de specialitate.

5.8. Vânzătorul este obligat să informeze Consumatorul cu privire la soluționarea reclamației și la modalitatea de soluționare a acesteia, într-un mod adecvat și verificabil, cel târziu în termen de 30 de zile de la data depunerii reclamației. Vânzătorul este obligat să elibereze un document scris privind soluționarea reclamației cel târziu în termen de 30 de zile de la data depunerii reclamației.

5.9. Finalizarea procedurii de reclamație (reclamației) se consideră soluționarea acesteia. Prin soluționarea reclamației se înțelege finalizarea procedurii de reclamație prin predarea produsului reparat, înlocuirea produsului, restituirea prețului de cumpărare al produsului, plata unei reduceri de preț corespunzătoare, notificarea scrisă privind preluarea prestației sau respingerea motivată a acesteia.

6. Bunul reclamat, după soluționarea reclamației, va fi livrat de Vânzător Cumpărătorului prin aceeași formă prin care a fost depusă reclamația de către Cumpărător. Modificarea formei de livrare este posibilă numai cu acordul Cumpărătorului.

## **VI. Drepturile Cumpărătorului la exercitarea drepturilor privind răspunderea pentru vicii**

6.1. Dacă este vorba despre un viciu care poate fi remediat, Cumpărătorul are dreptul ca acesta să fie remediat gratuit, la timp și în mod corespunzător. Vânzătorul este obligat să remedieze viciul fără întârzieri nejustificate. Cumpărătorul poate solicita, în loc de remedierea viciului, înlocuirea bunului sau, dacă viciul se referă doar la o componentă a bunului, înlocuirea componentei, cu condiția ca aceasta să nu cauzeze costuri

disproporționate Vanzătorului față de prețul bunului sau gravitatea viciului. Vanzătorul poate oricând, în loc de remedierea viciului, să înlocuiască bunul cu viciu cu un bun fără viciu, dacă aceasta nu cauzează Cumpărătorului dificultăți grave.

6.2. Dacă este vorba despre un viciu care nu poate fi remediat și care împiedică utilizarea corespunzătoare a bunului ca un bun fără viciu, Cumpărătorul are dreptul la înlocuirea bunului sau are dreptul să se retragă din contract. Aceleași drepturi îi aparțin Cumpărătorului și dacă este vorba despre vicii remediable, dacă totuși Cumpărătorul nu poate utiliza corespunzător bunul din cauza reparației viciului după reparație sau din cauza unui număr mai mare de vicii. Dacă este vorba despre alte vicii neremediable, Cumpărătorul are dreptul la o reducere de preț corespunzătoare a bunului.

## **VII. Dispoziții finale**

7.1. Vanzătorul își rezervă dreptul de a modifica prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor. Obligația de notificare scrisă a modificării Regulamentului de soluționare a reclamațiilor este îndeplinită prin publicarea acesteia în Magazinul online al Vanzătorului.

7.2. Prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor constituie parte integrantă din Termenii și condițiile generale și din Principiile și instrucțiunile privind protecția datelor cu caracter personal ale acestui magazin online. Documentele – Termenii și condițiile generale și Principiile și instrucțiunile privind protecția datelor cu caracter personal ale acestui magazin online sunt publicate pe domeniul Magazinului online al Vanzătorului.

7.3. În cazul modificării Regulamentului de soluționare a reclamațiilor, raportul dintre Cumpărător și Vanzător este reglementat de Regulamentul de soluționare a reclamațiilor în vigoare și aplicabil la momentul încheierii Contractului de cumpărare-vânzare, până la momentul încetării acestuia.

7.4. Prezentul Regulament de soluționare a reclamațiilor este valabil și produce efecte de la data publicării sale în Magazinul online al Vanzătorului, în data de **01.02.2020**.