

Termeni si conditii

TERMENI SI CONDITII PRIVIND CONTRACTELE INCHEIATE LA DISTANTA

Termeni și Condiții – motodiscount.ro (fragment introductiv)

Înainte de a plasa o comandă pe acest website, te rugăm să citești cu atenție Termenii și Condițiile de mai jos. Prin utilizarea site-ului și/sau plasarea unei comenzi, confirmi că ai luat la cunoștință și accepți aceste condiții.

Termenii și condițiile prezentului website sunt în conformitate cu prevederile:

- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor (persoane fizice) în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii;
- OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora.

Aceste prevederi se aplică **exclusiv consumatorilor – persoane fizice**. Pentru **persoanele juridice**, se aplică regulile generale din legislația civilă/comercială, precum și condițiile contractuale stabilite între părți.

Contractul de vânzare la distanță

Contractul de vânzare la distanță reprezintă orice contract încheiat între profesionist și consumator, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, prin utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul încheierii contractului.

Contractul se consideră încheiat la momentul **confirmării acceptării comenzii** de către motodiscount.ro. Prin acest contract, motodiscount.ro se angajează să livreze produsele comandate, iar clientul se angajează să achite prețul acestora.

Date corecte și confirmarea comenzii

Comenzile plasate pe site pot necesita confirmare. Te rugăm să introduci date complete și corecte (nume, adresă, telefon, e-mail), pentru a evita întârzieri sau imposibilitatea livrării.

Recepția coletului și produse deteriorate

La primirea coletului, îți recomandăm să verifici integritatea ambalajului. În cazul în care coletul sau produsele prezintă urme vizibile de deteriorare la livrare, te rugăm:

- să **nu accepți livrarea**, și
- să ne contactezi telefonic **imediat**, în momentul constatării situației.

Documente incluse în colet

În colet vei găsi factura produselor, certificatul de garanție (dacă este aplicabil), manualul de utilizare și orice alt accesoriu inclus în preț, conform descrierii produsului.

Termene

Calculul termenelor

Toate termenele prevăzute în prezentele Termene și Condiții se interpretează ca fiind exprimate în **zile calendaristice**, dacă nu se precizează în mod expres altfel.

În cazul în care un termen exprimat în zile se calculează de la data producerii unui eveniment sau a efectuării unui act, **ziua în care are loc evenimentul sau se efectuează actul nu se ia în calcul**, termenul începând să curgă din ziua următoare.

Dacă ultima zi a termenului este o **zi nelucrătoare**, termenul se prelungește de drept până în **prima zi lucrătoare următoare**, în mod corespunzător.

Preturi

Pe site vei găsi informații clare despre preț și disponibilitatea în stoc. Prețurile afișate pe site pentru produse sunt **prețuri finale**, cu **TVA inclus**.

Suma totală de plată este reprezentată de **prețul final al produselor**, cu TVA inclus, conform informațiilor afișate în momentul plasării comenzii (și confirmate în sumarul comenzii).

Conditii de livrare

Vom livra produsele prin transferul posesiei fizice sau al controlului asupra acestora către dvs., fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în termenii menționați la secțiunea „**Termeni de livrare**”, conveniți de ambele părți, sau, cel târziu, în termen de **30 de zile** de la data încheierii contractului, conform OUG nr. 34/2014.

În situația în care nu ne îndeplinim obligația de livrare în termenul menționat la secțiunea „**Termeni de livrare**” sau, după caz, în termenul maxim de 30 de zile, aveți dreptul să ne solicitați efectuarea livrării într-un **termen suplimentar**, corespunzător circumstanțelor.

Dacă nu livrăm produsele nici în termenul suplimentar acordat, aveți dreptul, după caz, să solicitați **încetarea (rezilierea) contractului**.

În cazul încetării contractului, vom rambursa fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul contractului, în termen de **cel mult 7 zile** de la data la care ne-ați comunicat decizia de încetare a contractului.

Dreptul de retragere

Aveți dreptul de a vă retrage dintr-un contract la distanță, în termen de **14 zile**, fără a fi nevoit(ă) să justificați decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele direct legate de returnarea produselor.

Perioada de retragere expiră în termen de **14 zile** de la:

- ziua în care dvs. sau o parte terță, alta decât transportatorul și indicată de dvs., intrați în posesia fizică a produselor; sau
- în cazul unei comenzi unice care include produse multiple livrate separat, ziua în care dvs. sau o parte terță, alta decât transportatorul și indicată de dvs., intrați în posesia fizică a **ultimului produs / ultimei piese**.

Exercitarea dreptului de retragere

Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să ne informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Înainte de expirarea perioadei de retragere (14 zile), sunteți obligați să ne informați cu privire la decizia dvs de retragere din contract.

În acest scop, aveți la dispoziție **FORMULAR DE RETUR** menționat, iar noi vă vom comunica fără întârziere, pe un suport durabil, confirmarea de primire a formularului de retragere.

Obligațiile dvs în cazul retragerii

Sunteți obligat(ă) să returnați produsele către societatea noastră (sau către o persoană autorizată de societatea noastră să recepționeze produsele), fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în decurs de **cel mult 14 zile** de la data la care ne-ați comunicat decizia dvs. de retragere din contract, prin transmiterea formularului de retragere sau prin orice declarație neechivocă menționată la secțiunea „**Exercitarea dreptului de retragere**”.

Termenul este respectat dacă produsele sunt expediate/trimise înapoi **înainte de expirarea celor 14 zile**.

Veți suporta doar **costurile directe** legate de returnarea produselor.

Pentru a respecta termenul-limită de retragere, este suficient să transmiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Diminuarea valorii produsului (dupa caz)

Clientul este responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora într-un mod diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor (în condiții similare verificării într-un magazin fizic).

În cazul în care produsul este returnat cu urme de utilizare, montaj, uzură, murdărire, deteriorare, lipsă accesorii/ambalaj ori orice altă situație care depășește verificarea rezonabilă a produsului, Motodiscount va stabili diminuarea valorii și va putea reține din suma de rambursat o valoare corespunzătoare, până la acoperirea integrală a prejudiciului.

Dacă produsul returnat se află într-o stare în care **nu mai poate fi revândut ca nou**, diminuarea valorii poate fi de **până la 100%**, caz în care **suma rambursată poate fi 0 lei**.

La solicitarea clientului, în situațiile de mai sus, produsul poate fi reexpediat către client, **costurile de transport fiind suportate de client**.

Obligațiile noastre în cazul retragerii

Dacă vă retrageți din contract, vom rambursa toate sumele pe care le-am primit de la dumneavoastră, inclusiv costurile livrării, **cu excepția** costurilor suplimentare determinate de faptul că ați ales o modalitate de livrare diferită de **cel mai ieftin tip de livrare standard** oferit de noi.

Rambursarea se va efectua fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, **nu mai târziu de 14 zile** de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de retragere din contract.

Vom efectua rambursarea folosind aceeași modalitate de plată ca cea utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care vă exprimați acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare. În orice caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a rambursării.

Amânarea rambursării

Cu excepția cazului în care recuperăm noi produsele, avem dreptul de a amâna rambursarea până la:

- data recepționării produselor returnate, sau
- momentul primirii unei dovezi din partea dumneavoastră că ați expediat produsele către noi, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

Suspendarea / blocarea contului de client

Ne rezervăm dreptul de a suspenda sau bloca accesul la contul de client în situații de utilizare abuzivă a serviciilor sau de încălcare a obligațiilor contractuale, inclusiv (fără a se limita la) cazurile în care clientul:

- nu ridică în mod repetat comenzile din magazin, sau
- refuză în mod repetat preluarea comenzii de la curier, fără un motiv justificat.

Această măsură are ca scop prevenirea comenzilor fictive și a prejudiciilor generate de costurile de transport/gestionare.

Persoane juridice

Pentru persoanele juridice (care nu au calitatea de consumator), ne rezervăm dreptul de a suspenda sau bloca contul în cazul **retururilor repetate** și/sau al altor situații care indică utilizarea abuzivă a serviciilor, conform practicilor comerciale și condițiilor contractuale aplicabile.

Costuri și taxe speciale pentru renunțarea la cumpărare

Costuri suportate de către cumpărător

Cumpărătorul suportă costurile directe de returnare (transport curier) în cazul exercitării dreptului de retragere (retur) în termen de **14 zile** de la recepția produsului.

De asemenea, cumpărătorul suportă costurile de transport în situația în care solicită **schimbarea produsului** (înlocuire cu alt produs/model/mărime/variantă) față de cel livrat inițial, cu excepția cazurilor în care schimbul este determinat de o neconformitate/imputabilă vânzătorului.

Costuri suportate de către noi (vânzător)

Vânzătorul suportă costurile de transport (retur) în următoarele situații:

- produsul livrat nu este conform cu specificațiile din oferta de pe site;
- produsul livrat nu corespunde specificațiilor menționate în comanda dvs.;
- produsul este nefuncțional/defect;

- coletul prezintă deteriorări vizibile la recepție (deteriorări survenite în timpul transportului).

Transferarea riscului

Livrarea produselor către dvs. cade în responsabilitatea noastră. În cazul contractelor în care societatea noastră livrează produsele către dvs. (inclusiv prin intermediul unei societăți de curierat), riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor se transferă către dvs. **doar în momentul** în care dvs. sau o parte terță desemnată de dvs., alta decât transportatorul, intrați în posesia fizică a produselor.

Prin excepție, în cazul exercitării dreptului de retragere din contract, riscul se transferă către dvs. **în momentul predării produselor către transportator**, dacă transportatorul a fost ales/însărcinat de către dvs. să transporte produsele, iar această opțiune **nu a fost oferită** de societatea noastră, fără a aduce atingere drepturilor dvs. față de transportator.

Garantii

GARANȚII ȘI SERVICE

1. Produse noi. Documente

Toate produsele comercializate pe acest site sunt produse noi și sunt însoțite de documente fiscale (factură/bon fiscal). Produsele se încadrează în cerințele legale privind conformitatea bunurilor.

Durata de utilizare a produselor diferă în funcție de tipul produsului și de indicațiile producătorului și poate fi menționată în certificatul de garanție și/sau în documentația produsului (manual, etichete, instrucțiuni de întreținere).

2. Garanția legală de conformitate (persoane fizice – consumatori)

Pentru consumatori (persoane fizice), se aplică garanția legală de conformitate, conform legislației în vigoare.

Vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate existentă la livrare și constatată în termen de **2 ani** de la data livrării produsului.

În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul, fără costuri, la aducerea produsului în conformitate, în principal prin **reparare sau înlocuire**, iar în condițiile prevăzute de lege poate beneficia de reducerea corespunzătoare a prețului sau de încetarea contractului.

Reparațiile/înlocuirile se efectuează într-un termen rezonabil, care nu poate depăși **15 zile calendaristice** din momentul în care vânzătorul a fost informat cu privire la neconformitate, termen stabilit de comun acord, în scris, ținând cont de natura și complexitatea produsului și a defectului.

Orice neconformitate apărută în termen de **1 an** de la livrare se prezumă că a existat la momentul livrării, până la proba contrară, cu excepțiile prevăzute de lege.

3. Garanția comercială (dacă este oferită)

Unele produse pot beneficia, suplimentar față de garanția legală, de o **garanție comercială** oferită de producător și/sau de vânzător, conform condițiilor din certificatul de garanție sau documentația aferentă produsului. Garanția comercială nu afectează drepturile consumatorului conferite de garanția legală de conformitate.

4. Documente necesare pentru soluționarea garanției

Pentru soluționarea unei solicitări de garanție este necesară prezentarea dovezii achiziției (factură/bon fiscal). Dacă există un certificat de garanție comercială emis pentru produs, acesta se prezintă acolo unde este aplicabil.

5. Unde se solicită garanția / Contact

Asigurarea garanției și primirea produselor în vederea constatării/service-ului se realizează de către SC Motodiscount SRL, în zilele lucrătoare, la adresa:

Str. Candiano Popescu nr. 123, Sector 4, București

Tel: **0775 600 348**

6. Condiții de utilizare. Situații care pot conduce la respingerea garanției

Garanția se acordă pentru neconformități/defecte apărute în condiții de utilizare normală, conform destinației produsului și instrucțiunilor producătorului.

Garanția poate fi respinsă în situații precum (fără a se limita la):

- deteriorări mecanice, termice sau chimice; lovituri, tăieturi, arsuri, rupturi;
- urme de lichide/substanțe, coroziune, șocuri electrice (după caz);
- intervenții neautorizate, modificări, demontări sau reparații neautorizate;
- utilizare neconformă cu instrucțiunile de folosire/întreținere;
- uzură normală, consumabile și piese supuse uzurii.

7. Montaj în service autorizat RAR (piese tehnice)

Pentru anumite piese/produse tehnice (în special componente **electrice** și **mecanice** care necesită montaj specializat și pot influența siguranța sau funcționarea corectă), montajul trebuie efectuat într-un **service autorizat RAR**.

În cazul unei solicitări de garanție pentru astfel de produse, ne rezervăm dreptul de a solicita **dovada montajului** (deviz/bon/fișă de montaj/constatare) emisă de un service autorizat RAR, pentru stabilirea cauzei defecțiunii.

În lipsa dovezii montajului într-un service autorizat RAR, solicitarea de garanție poate fi respinsă **în situațiile în care defectul/reclamația poate fi cauzată de montaj necorespunzător**.

8. Nepotrivire / compatibilitate (fitment)

Dacă o piesă nu se potrivește cu vehiculul/aplicația pentru care a fost comandată, te rugăm să ne contactezi înainte de montaj. În funcție de situație, poate fi necesară o constatare din partea unui service autorizat (de exemplu, pentru a stabili dacă nepotrivirea provine din alegerea greșită a produsului, din informații tehnice incomplete sau din alte cauze).

9. Instrucțiuni de utilizare și întreținere (rezumat)

Clientul are obligația de a respecta instrucțiunile de folosire și întreținere ale producătorului (manual, etichete, pictograme, avertismente).

Nu se recomandă uscarea produselor pe surse directe de căldură, utilizarea de solvenți agresivi sau metode de curățare nepermise de

producător. Deteriorările cauzate de nerespectarea instrucțiunilor nu sunt acoperite de garanție.

RETURUL PRODUSELOR

Retur produse (drept de retragere în 14 zile)

Pentru a returna produsele în perioada legală de 14 zile, te rugăm să urmezi pașii de mai jos:

1) Citește condițiile de retur

Înainte de a iniția returul, te rugăm să consulți condițiile de retur (mai jos), inclusiv regulile privind diminuarea valorii produselor în cazul utilizării.

2) Inițiază returul din cont

Intră în **Contul tău** → **Comenzi** → selectează comanda → apasă **RETURNAREA COMENZII** → alege produsul/produsele pe care dorești să le returnezi.

Completează formularul de retur cu atenție, incluzând toate câmpurile necesare.

În rubrica **Observații/Mențiuni** menționează:

- dacă dorești **schimb de produs** (specifică produsul dorit, mărime, culoare și alte atribute), sau
- dacă dorești **returnarea banilor**.

Formularele completate incorect/incomplet pot întârzia procesarea returului.

3) Expedierea produselor către Motodiscount

Trimite produsele printr-o firmă de curierat **fără ramburs** și cu **transport plătit de către client**, la adresa:

Motodiscount – Magazin

Str. Candiano Popescu nr. 123, Sector 4, București

4) Colete cu ramburs / taxe de transport

Coletele expediate **cu ramburs** sau cu **taxe de transport de plată la destinație** nu vor fi recepționate și se vor întoarce la expeditor.

5) Verificarea produselor și confirmarea

După recepționarea și verificarea produselor, te vom contacta privind desfășurarea și finalizarea procedurii (schimb / rambursare / alte situații).

6) Diminuarea valorii / produse utilizate

Dacă se constată diminuarea valorii produsului ca urmare a manipulării/utilizării care depășește verificarea rezonabilă (similară cu testarea într-un magazin fizic), îți vom comunica acest aspect și îți vom pune la dispoziție dovezi (foto/constatare).

Ce trebuie să faci ca să respecti termenul de 14 zile

Pentru respectarea termenului-limită de retragere, este suficient să transmiți solicitarea de retur (prin formularul din cont sau o declarație neechivocă) **înainte de expirarea celor 14 zile calendaristice** de la data livrării.

Produsele trebuie expediate către noi fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în cel mult 14 zile de la data comunicării retragerii.

Rambursarea banilor

Dacă alegi **returnarea banilor**, te rugăm să treci în rubrica mențiuni:

- numele titularului de cont și
- **IBAN-ul** contului bancar în care dorești rambursarea.

Rambursarea se efectuează în termenul legal, folosind aceeași metodă de plată ca la comanda inițială (cu excepția cazului în care se agreează altfel). Ne rezervăm dreptul de a amâna rambursarea până la recepționarea produselor sau până la primirea unei dovezi că produsele au fost expediate către noi (se ia în considerare data cea mai apropiată).

Produse utilizate / nevandabile ca noi

Dacă produsul este utilizat, utilizat necorespunzător, avariata sau returnat într-o stare în care **nu mai poate fi revândut ca nou**, diminuarea valorii poate fi de până la 100% (suma rambursată poate fi 0 lei).

La solicitarea ta, produsul poate fi reexpediat către tine, **pe cheltuiala ta**.

Verificarea coletului la livrare (recomandare)

Te rugăm să verifici integritatea coletului la primire, în prezența curierului. Dacă observi deteriorări vizibile, solicită întocmirea unui proces-verbal de constatare și contactează-ne cât mai rapid.

Modificarea datelor de facturare (PF → PJ)

Modificarea datelor de facturare de pe persoană fizică pe persoană juridică se poate solicita în termen de **maximum 48 de ore** de la intrarea în posesia produselor. Termenul de soluționare poate fi de până la **30 de zile lucrătoare**, în funcție de situație.

Se pot modifica doar facturile pentru care există documente de plată/încasare emise pe persoană juridică, conform procedurilor interne. Facturile emise la sediu nu se modifică.

Contact

Pentru sesizări și reclamații: sales@motodiscount.ro

Retur produse achitate prin BNPL (PayPo)

Retur și rambursare pentru comenzile achitate prin BNPL PayPo

În cazul comenzilor achitate prin serviciul de plată **Buy Now – Pay Later (BNPL) PayPo**, clientul beneficiază de dreptul legal de retragere, conform legislației aplicabile.

Dacă clientul își exercită dreptul de retragere și returnează produsul, Motodiscount.ro va analiza solicitarea de retur conform politicii sale de retur și legislației aplicabile. În cazul aprobării returului, **rambursarea contravalorii produsului se va efectua exclusiv către PayPo Plăți Amânate IFN S.A.**, prin **anularea finanțării** aferente comenzii, utilizând aceeași metodă de plată aleasă inițial,

respectiv serviciul BNPL PayPal.

Clientul înțelege și acceptă că **nu va primi direct suma rambursată**, întrucât obligația de plată este stinsă prin anularea contractului de finanțare încheiat cu PayPal. După finalizarea procesului de retur și rambursare către PayPal, clientul nu va mai avea nicio obligație de plată față de PayPal pentru comanda respectivă.

În cazul în care clientul își exercită dreptul de retragere din contractul de finanțare BNPL PayPal **înainte de livrarea produsului**, comanda va fi anulată automat, cu excepția situației în care clientul optează pentru achitarea integrală a comenzii printr-o altă metodă de plată disponibilă.

Costurile de returnare a produselor sunt suportate de client, cu excepția cazurilor în care returul este determinat de livrarea unui produs defect sau neconform, caz în care costurile sunt suportate de vânzător, conform politicii de retur și legislației aplicabile.