INTRODUCERE

Prezentul Regulament privind soluționarea reclamațiilor stabilește procedura aplicabilă în relația dintre client și societatea **Digitalpartners PLUS (www.travelinoshop.ro)**, care administrează magazinul online www.travelinoshop.ro, în cazul în care, în pofida tuturor eforturilor noastre, apare un motiv întemeiat pentru efectuarea unei reclamații de către client. În cuprinsul prezentului regulament, societatea va fi denumită „Vânzătorul”, iar persoana care achiziționează produsele va fi denumită „Clientul”.

ARTICOLUL I
PREVENȚIE

Punctul nr. 1:

La alegerea produsului, clientul este încurajat să verifice tipul, dimensiunile, materialele și caracteristicile acestuia, precum și compatibilitatea sa cu scopul de utilizare avut în vedere. Informațiile prezentate în magazinul online trebuie să fie clare, corecte și conforme cu caracteristicile produsului comercializat.

Punctul nr. 2:

Pe parcursul întregii perioade de utilizare a produsului achiziționat, este necesară luarea în considerare a tuturor factorilor care influențează nefavorabil deplina funcționalitate și durata de viață a produsului, cum ar fi: intensitatea excesivă de utilizare a produsului, utilizarea produsului într-un scop neadecvat, supraîncărcarea produsului etc.

Punctul nr. 3:

Garanția legală de conformitate reprezintă perioada în care vânzătorul răspunde pentru neconformitățile prevăzute de lege. Aceasta nu trebuie confundată cu durata de viață a produsului, care poate varia în funcție de natura produsului, condițiile de utilizare și întreținere și intensitatea utilizării.

ARTICOLUL II

CONDIȚIILE DE BAZĂ ALE RECLAMAȚIEI

Punctul nr. 1:

Dacă un produs prezintă un defect în perioada de garanție, clientul are dreptul să depună o reclamație. Aceasta va fi soluționată fără întârzieri nejustificate, cel târziu în termen de 30 de zile de la data depunerii.

Dacă produsul prezintă un defect, clientul trebuie să urmeze procedura de reclamație, chiar dacă se află în perioada de 14 zile în care poate solicita returul. Returul în baza dreptului de retragere se aplică în condițiile prevăzute de lege.

Punctul nr. 2:
Prin defect se înțelege orice modificare (a caracteristicilor) produsului, cauzată de utilizarea unui material necorespunzător sau de calitate slabă, nerespectarea tehnologiei de fabricație, utilizarea unei tehnologii neadecvate sau, după caz, o soluție constructivă necorespunzătoare.

Punctul nr. 3:
Vânzătorul răspunde pentru neconformitățile produsului în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă. Clientul este încurajat să verifice produsul la primire și să semnaleze cât mai curând eventualele deteriorări, lipsuri sau neconcordanțe constatate. Începând cu ziua următoare preluării produselor de către cumpărător, vânzătorul nu mai răspunde pentru defectele care ar fi putut fi identificate de către cumpărător în urma verificării produselor. În special, vânzătorul nu răspunde în cazul în care cumpărătorul reclamă ulterior lipsa unor accesorii ale produsului sau deteriorări mecanice ale acestuia, care puteau fi constatate la momentul verificării.

Nu poate fi considerată un defect nicio modificare (a caracteristicilor) produsului apărută în perioada de garanție, în special ca urmare a:

- uzurii (de exemplu, a rotițelor, fermoarului, mânerului sau a bordurii);
- supraîncărcării (de exemplu, nerespectarea capacității maxime de încărcare a produsului);
- utilizării incorecte sau necorespunzătoare;
- uitării codului de acces al încuietorii produsului sau a „modificării spontane a codului încuietorii”;
- modificărilor naturale ale materialelor;
- oricăror deteriorări provocate de utilizator sau de o terță persoană;
- reparațiilor neautorizate sau intervențiilor nepermise asupra produsului.

Nu poate fi considerată un defect deteriorarea mecanică a produsului, precum fisurarea, zgârierea, șifonarea sau ruperea acestuia, deteriorarea provocată de compania aeriană ori de aeroport sau pierderea unei părți a produsului. În aceste cazuri, garanția produsului încetează automat.

Punctul nr. 4:

Clientul ia la cunoștință faptul că imaginile de pe site-ul web au caracter ilustrativ, iar diferențele dintre culoarea reală a produsului și cea afișată în magazinul online nu constituie un defect al produsului. De asemenea, clientul ia la cunoștință faptul că vânzătorul își rezervă dreptul de a aplica o toleranță dimensională de ±1–2 cm pentru toate produsele, iar diferențele dintre dimensiunile reale și cele declarate în magazinul online nu constituie un defect al produsului.

Punctul nr. 5:
Procedura de soluționare a reclamației poate fi inițiată dacă produsul reclamat este complet și dacă nu există impedimente legate de respectarea normelor generale de igienă. Clientul are obligația de a prezenta produsul reclamat curățat, fără impurități și într-o stare care să respecte normele de igienă.

Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza preluarea în vederea soluționării reclamației a oricărui produs care nu respectă normele generale de igienă menționate mai sus.

Punctul nr. 6:
Clientul are obligația de a ridica produsul care face obiectul reclamației după încheierea procedurii de soluționare a acesteia. Neridicarea coletului este considerată nepreluare a produsului reclamat. Prima expediere a produsului reclamat este gratuită. În cazul în care coletul nu este ridicat și este necesară o nouă expediere, cumpărătorul are obligația de a achita costul transportului, conform tarifului practicat de compania de transport. Dacă cumpărătorul nu ridică produsul reclamat în termen de 2 luni, produsul va fi vândut, fără posibilitatea rambursării contravalorii acestuia.

ARTICOLUL III
LOCUL ȘI MODALITATEA DE DEPUNERE A RECLAMAȚIEI

Punctul nr. 1:
Clientul poate depune o reclamație prin expedierea produsului prin Poșta Română sau prin orice altă companie de transport, la adresa sediului societății - *Digitalpartners PLUS SRL*
Strada Republicii 64, 410 147 Oradea.

Clientul trebuie să dovedească achiziționarea produsului reclamat prin prezentarea documentului de achiziție (facturii). În caz contrar, reclamația va fi respinsă.

Punctul nr. 2:
Pentru depunerea reclamației, este necesară completarea corectă și completă a formularului de reclamație.

Punctul nr. 3:
Costurile de transport pentru expedierea produsului reclamat prin poștă sau prin intermediul unei firme de curierat sunt suportate de client. După încheierea procedurii de soluționare a reclamației, costurile de transport sunt suportate de societate. Nu acceptăm produsele trimise cu plata ramburs prin intermediul unei firme de curierat sau al Poștei Române.

Punctul nr. 4:
În cazul în care costurile de transport sunt suportate de vânzător, rambursăm clientului contravaloarea celei mai ieftine metode de expediere a produsului, respectiv prin Poșta Română, utilizând serviciul de scrisoare recomandată sau serviciul de colet cu ridicare de la oficiul poștal, conform tarifelor în vigoare ale societății.

ARTICOLUL IV

RECLAMAȚIA ȘI PROCEDURA DE SOLUȚIONARE

Punctul nr. 1

Perioada de garanție este de 24 de luni pentru persoanele fizice și de 12 luni pentru persoanele juridice, întreprinzători și persoane fizice autorizate (în cazul în care în comandă a fost utilizat un cod de identificare fiscală). Perioada de garanție începe de la data preluării produsului.

Punctul nr. 2
Condiția de bază pentru inițierea procedurii de soluționare a reclamației este prezentarea documentului de achiziție (factura). Vânzătorul nu eliberează copii sau duplicate ale facturilor la solicitarea cumpărătorului. Păstrarea documentului de achiziție, respectiv a facturii, reprezintă una dintre principalele obligații ale cumpărătorului, iar în lipsa acestuia nu poate fi inițiată procedura de soluționare a reclamației.

Punctul nr. 3:

Scopul principal al procedurii de soluționare a reclamației este remedierea defectelor. Dacă valoarea reparației nu depășește 50% din valoarea produsului reclamat, vânzătorul aplică următoarea ordine de soluționare:

1. Repararea gratuită în garanție;

2. Înlocuirea produsului;

3. Rambursarea contravalorii produsului.

Punctul nr. 4:
Dreptul de a solicita remedierea defectelor trebuie exercitat în perioada de garanție. Reclamația trebuie depusă fără întârzieri nejustificate, imediat după constatarea defectului și în cel mult 30 de zile de la data identificării acestuia. Reclamațiile depuse după acest termen nu vor fi acceptate.

Utilizarea unui produs deteriorat și depunerea ulterioară, cu întârziere, a unei reclamații pot constitui motive pentru respingerea acesteia.

Perioada cuprinsă între data exercitării dreptului de a solicita remedierea defectelor și data la care clientul este obligat să preia produsul după finalizarea reparației nu se include în perioada de garanție. Dacă procedura de soluționare a reclamației se finalizează prin înlocuirea produsului reclamat, perioada de garanție începe să curgă din nou de la data preluării noului produs. În cazul înlocuirii unei componente defecte, noua perioadă de garanție se aplică exclusiv componentei înlocuite.

ARTICOLUL V
DEFECTE REMEDIABLE

Punctul nr. 1:
Sunt considerate defecte remediabile acele defecte care pot fi înlăturate prin reparare, fără ca aspectul, funcționalitatea și calitatea produsului să fie afectate.

Punctul nr. 2:
În cazul apariției unui defect remediabil, clientul are dreptul ca acesta să fie înlăturat gratuit, în termen util și în mod corespunzător. Vânzătorul este obligat să remedieze defectele fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la data depunerii reclamației.

Punctul nr. 3:
În cazul unui defect remediabil, clientul are dreptul la înlocuirea produsului sau la retragerea din contract, în următoarele situații:

- reclamația nu a fost soluționată în termen de 30 de zile de la data depunerii acesteia și nu s-a convenit asupra unui alt termen;
- clientul nu poate utiliza produsul în mod corespunzător din cauza reapariției unui defect remediabil după reparare sau din cauza existenței unui număr mai mare de defecte remediabile;
- se consideră că un defect a reapărut după reparare atunci când același defect, care a fost remediat de cel puțin două ori în perioada de garanție, se manifestă din nou;
- se consideră că produsul prezintă un număr mai mare de defecte atunci când, la momentul depunerii reclamației, acesta prezintă simultan cel puțin trei defecte remediabile.

ARTICOLUL VI
DEFECTE IREMEDIABILE

Punctul nr. 1:
Se consideră defect iremediabil acel defect care nu poate fi remediat sau a cărui remediere nu este oportună, ținând cont de toate circumstanțele relevante.

Punctul nr. 2:
În cazul unui defect iremediabil care împiedică utilizarea corespunzătoare a produsului ca produs fără defecte, clientul are dreptul să solicite înlocuirea produsului cu unul nou, fără defecte.

Punctul nr. 3:
În cazul în care natura defectului iremediabil nu împiedică utilizarea corespunzătoare a produsului ca produs fără defecte (de exemplu, defecte estetice), iar clientul nu solicită înlocuirea produsului, acesta are dreptul la o reducere proporțională a prețului de achiziție. La stabilirea reducerii se iau în considerare natura defectului, gradul și modul de uzură a produsului, durata de utilizare a acestuia și posibilitățile de utilizare ulterioară.

SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR

Punctul nr. 1
În cazul în care cumpărătorul nu este mulțumit de modul în care vânzătorul a soluționat reclamația sa sau consideră că vânzătorul i-a încălcat drepturile, acesta are dreptul să se adreseze vânzătorului cu o solicitare de remediere a situației. Dacă vânzătorul răspunde negativ solicitării de remediere sau nu

răspunde acesteia în termen de 30 de zile de la data transmiterii solicitării de către client, clientul are dreptul de a depune o cerere de inițiere a procedurii de soluționare alternativă a litigiului, în conformitate cu prevederile art. 12 din Legea nr. 391/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările și completările ulterioare, în forma sa în vigoare.

Punctul nr. 2

Autoritatea competentă pentru soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și vânzătorii din România este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC), prin intermediul structurii responsabile de soluționarea alternativă a litigiilor (SAL), sau o altă entitate competentă și autorizată să soluționeze alternativ litigiile dintre consumatori și comercianți, în conformitate cu legislația în vigoare.

Consumatorul are dreptul să se adreseze entității competente pentru soluționarea alternativă a litigiilor în cazul în care nu a reușit să soluționeze litigiul direct cu vânzătorul.

Informații privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți sunt disponibile pe site-ul oficial https://anpc.ro iar platforma electronică pentru depunerea cererilor este disponibilă la adresa https://reclamatiisal.anpc.ro.

Soluționarea alternativă a litigiilor reprezintă o modalitate extrajudiciară de soluționare a litigiilor dintre consumator și vânzător, fără a aduce atingere dreptului consumatorului de a se adresa instanței judecătorești competente.

DISPOZIȚII FINALE

Regulamentul privind soluționarea reclamațiilor a fost elaborat în conformitate cu OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, cu OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii și cu OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și înlocuiește toate regulamentele anterioare privind soluționarea reclamațiilor.

1.10.2026 Ing.Tomáš Koleň, Administrator Digitalpartners PLUS