

(Descărcați/imprimați documentul: [AICI](#))

## **Termeni și condiții generale de contract și de utilizare**

### **1. Operator al magazinului online**

Magazinul online, disponibil la <https://polczfood.com/>, este găzduit de

#### **POLCZ FOOD Societate cu răspundere limitată**

Denumirea prescurtată: POLCZ FOOD Kft.

Numărul de înregistrare al societății: 10-09-038879 - Tribunalul Egri din Egri

Număr de înregistrare fiscală: 26186304-2-10

Sediul social: 3000 Hatvan, Ungaria, hrsz. 759/9.

Adresa poștală: Ungaria, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Telefon: +36 30 655 9795 (în limba engleză)

Adresa de e-mail: [support@polczfood.com](mailto:support@polczfood.com)

Site web: <https://polczfood.com/>

(denumit în continuare "furnizorul de servicii").

#### **Numărul licenței ca instalație de preparare și autoritatea emitentă:**

HU 1602 - Heves Vármegyei Kormányhivatal Agrárügyi Főosztály Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály

#### **Numărul de înregistrare al Camerei:**

BU26186304 - Camera de Comerț și Industrie a județului Heves

### **2. Serviciul clienți**

Utilizatorii pot contacta serviciul clienți al furnizorului de servicii folosind următoarele date de contact:

#### **2.1. Prin telefon (în limba engleză)**

Numărul de telefon: +36 30 655 9795 - apelul **nu** este supus unei suprataxă!

Disponibil de luni până vineri de la 08.00 la 16.00.

## 2.2. E-mail

Adresa de e-mail: support@polczfood.com

Furnizorul de servicii va răspunde la e-mailuri în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

## 3. Clauza de drept maghiar

3.1. Furnizorul de servicii care operează site-ul disponibil la adresa de internet specificată mai sus ("site-ul") își furnizează serviciile din Ungaria. Legislația maghiară și europeană se aplică furnizării de servicii, prestatorului de servicii și utilizatorilor în cadrul prezentului contract, în special în ceea ce privește

- REGULAMENTUL (UE) 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 28 februarie 2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate de conținut și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia, reședința sau domiciliul cumpărătorului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE,
- Legea V din 2013 privind Codul civil (denumită în continuare: Codul civil),
- Legea CLXIV din 2005 privind comerțul,
- Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor,
- Decretul guvernamental 45/2014 (26.II.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi,
- Decretul guvernamental nr. 373/2021 (VI. 30.) privind normele detaliate pentru contractele dintre consumatori și întreprinderi pentru vânzarea de bunuri, furnizarea de conținut digital și furnizarea de servicii digitale,
- Legea CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale,
- 19/2014 (IV. 29.) Decretul NGM nr,
- Legea XLVII din 2008 privind interzicerea practicilor comerciale neloiale împotriva consumatorilor și
- Legea XLVIII din 2008 privind condițiile de bază și anumite restricții ale activităților de publicitate economică.

- 3.2. Datele și intervalele de timp menționate în prezenții termeni și condiții generale de contractare și utilizare (denumiți în continuare "termeni și condiții" sau "TCG") trebuie înțelese la ora Europei Centrale.
- 3.3. Zilele lucrătoare, sărbătorile legale și sărbătorile legale menționate în acești termeni și condiții sunt zile lucrătoare, sărbători legale și sărbători legale în Ungaria.
- 3.4. Limba în care se încheie contractul este limba aleasă de utilizator în interfața site-ului web. Acești termeni și condiții și informațiile de pe site sunt în limbile maghiară, germană, engleză, poloneză și slovacă și sunt disponibile pentru utilizator în limba aleasă de acesta. În cazul unei discrepanțe în interpretare din cauza diferențelor lingvistice, textele în limba maghiară vor prevala.

#### **4. Domeniul de aplicare și subiectele termenilor și condițiilor generale de contract și de utilizare**

- 4.1. Acești termeni și condiții se aplică serviciilor disponibile pe site, utilizării site-ului, achiziționării de produse din magazinul online de pe site.
- 4.2. Părțile la contract:
  - 4.2.1. Furnizorul de servicii identificat mai sus ca operator al Site-ului și vânzător al Produselor.
  - 4.2.2. Utilizator, ca client care comandă produse din magazinul online și ca persoană care vizitează paginile web ale site-ului. Utilizatorul poate fi orice persoană fizică sau juridică sau entitate comercială fără personalitate juridică, inclusiv entități străine, cu capacitate juridică, cu condiția să accepte și să fie de acord să respecte termenii și condițiile stabilite în prezentul document. Un contract care urmează să fie încheiat în conformitate cu prezenții termeni și condiții poate fi încheiat de o persoană care este incapabilă să acționeze sau are o capacitate limitată de a acționa în conformitate cu dispozițiile Codului civil.
- 4.3. Termenii și condițiile intră în vigoare de la data plasării pe site și sunt valabile pe o perioadă nedeterminată.

## **5. Informații generale privind contractele la distanță încheiate prin mijloace electronice**

- 5.1. Utilizatorul poate afla caracteristicile esențiale ale produselor disponibile pentru comandă în magazinul online pe paginile care descriu caracteristicile produselor din magazinul online înainte de a plasa o comandă.
- 5.2. Furnizorul de servicii vinde doar produse pe magazinul online, nu este posibilă comandarea de servicii.
- 5.3. Limba în care se încheie contractul este limba aleasă de utilizator în interfața site-ului web. Acești termeni și condiții și informațiile de pe site sunt în limbile maghiară, germană, engleză, poloneză și slovacă și sunt disponibile pentru utilizator în limba aleasă de acesta. În cazul unei discrepanțe în interpretare din cauza diferențelor lingvistice, textele în limba maghiară vor prevala.
- 5.4. Comenzile plasate pe site constituie o declarație de drepturi sub forma unei conduite implicite și implică plata de către utilizator.
- 5.5. Prestatorul de servicii confirmă fără întârziere primirea comenzii prin mijloace electronice. În cazul în care confirmarea nu este primită de utilizator în termen de 48 de ore, utilizatorul este scutit de obligația de a face o ofertă.
- 5.6. Contractul încheiat nu constituie un contract scris, nu este depus de furnizorul de servicii și nu va fi disponibil în scris în viitor.
- 5.7. Furnizorul de servicii nu a aderat la un cod de conduită și, prin urmare, nu are unul.
- 5.8. Utilizatorul va fi informat cu privire la taxele de transport curente și eventualele restricții de transport, precum și cu privire la metodele de plată posibile, în timpul etapelor de comandă, înainte de trimiterea comenzii.
- 5.9. Utilizatorul va primi termenii și condițiile contractuale și documentele necesare pentru informațiile legale ca anexă la confirmarea comenzii sale prin e-mail, cu conținutul actual la momentul primirii comenzii sale. În plus, utilizatorul poate descărca și/sau tipări termenii și condițiile contractuale și documentele de informare într-un format care poate fi salvat, utilizând link-ul de sub titlul documentelor - "(Descarcă/tipărește documentul: [AICI](#))" - și acestea vor fi întotdeauna disponibile pe site în versiunea lor curentă.

## 6. Înregistrare

- 6.1. Înregistrarea este gratuită.
- 6.2. Înregistrarea nu este necesară pentru a plasa o comandă.
- 6.3. Înregistrarea poate fi finalizată făcând clic pe butonul "LOGIN", apoi pe "ÎNREGISTRARE", după ce ați completat formularul de înregistrare, ați acceptat acești termeni și condiții și ați bifat declarația de confidențialitate, iar în final pe "ÎNREGISTRARE". Înregistrarea este posibilă, de asemenea, în timpul procesului de comandă, prin bifarea căsuței de selectare de dinaintea declarației "Creați un cont de utilizator".
- 6.4. Pentru o înregistrare validă, utilizatorul trebuie să furnizeze date reale și detalii de contact. În cazul în care se constată că înregistrarea a fost făcută cu date false, furnizorul de servicii are dreptul de a șterge profilul creat odată cu înregistrarea. În acest din urmă caz, furnizorul de servicii nu va fi răspunzător pentru nicio consecință.
- 6.5. Furnizorul de servicii poate, de asemenea, să anuleze o înregistrare valabilă, fără a fi răspunzător pentru consecințe, în cazul în care utilizatorul anulat a utilizat site-ul cu rea-credință sau a încălcat în alt mod acești termeni și condiții.
- 6.6. Anularea înregistrării de către prestatorul de servicii din motivele menționate anterior nu afectează comenzile deja executate de ambele părți. În cazul anulării din același motiv, în cazul în care furnizorul de servicii nu a început încă executarea, acesta poate decide unilateral dacă să o execute, cu condiția ca motivul anulării să nu împiedice executarea. În cazul în care comanda nu este executată din motivele de mai sus și utilizatorul a plătit deja, prestatorul de servicii rambursează suma plătită de utilizator. În cazul în care comportamentul utilizatorului care constituie motivul anulării a cauzat prejudicii furnizorului de servicii, acesta din urmă are dreptul de a reține valoarea prejudiciului din suma rambursării.
- 6.7. Utilizatorul poate solicita anularea înregistrării sale în orice moment prin trimiterea unui mesaj de e-mail către furnizorul de servicii, pe care furnizorul de servicii îl va executa fără întârziere, dar în termen de cel mult 10 zile.

- 6.8. Anularea înregistrării poate fi impusă de orice cerere din partea utilizatorului privind prelucrarea datelor cu caracter personal care are ca rezultat ștergerea datelor cu caracter personal prelucrate în scopul înregistrării sau interzicerea utilizării lor în astfel de scopuri. Pentru mai multe informații cu privire la acestea, Utilizatorul trebuie să consulte Notificarea privind confidențialitatea.
- 6.9. Anularea înregistrării la cererea utilizatorului, astfel cum este descris mai sus, nu afectează executarea comenzilor pentru produse plasate anterior în mod valabil de către utilizator.
- 6.10. Utilizatorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității datelor (în special a parolei) care îi dau acces la contul său. În cazul în care utilizatorul constată că parola sa furnizată în timpul înregistrării a fost accesată de un terț neautorizat, acesta trebuie să își schimbe imediat parola și, în cazul în care se suspectează că terțul utilizează parola în mod abuziv în orice mod, acesta trebuie să notifice în același timp furnizorul de servicii.

Utilizatorul se angajează să actualizeze datele personale furnizate în timpul înregistrării, după cum este necesar, pentru a se asigura că acestea sunt actualizate, complete și exacte.

În cazul în care utilizatorul își uită parola, acesta poate stabili o nouă parolă prin informarea furnizorului de servicii.

## **7. Stabilirea prețului de achiziție**

- 7.1. Pentru informații privind prețurile actuale ale produselor, utilizatorul poate consulta paginile cu descrierea produselor din magazinul online.
- 7.2. Prețurile de achiziție afișate pentru produse sunt prețuri brute de consum, astfel încât prețul total de achiziție plus taxa este afișat pentru fiecare produs.
- 7.3. Prețul de achiziție este întotdeauna exprimat în euro (EUR).
- 7.4. Prețurile nu includ costurile de livrare.
- 7.5. Furnizorul de servicii nu percepe niciun cost de ambalare.

- 7.6. Confirmarea comenzilor va include întotdeauna suma totală a prețului brut de consum plătit efectiv - sau plătit în avans în cazul plății anticipate - și orice alte taxe.
- 7.7. Prestatorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica prețurile produselor afișate pe paginile web ale magazinului online. Modificările de preț nu afectează prețul produselor deja comandate și confirmate de furnizorul de servicii prin e-mail de confirmare a acceptării comenzii.
- 7.8. În cazul în care un preț incorect (de exemplu, un preț de "0" sau "1" EUR, sau un preț al produsului dat care este diferit în ordine de mărime de categoria de preț care este evident pentru toată lumea, de exemplu, un preț de 10 EUR în loc de 100 EUR) este afișat pe site-ul web, prestatorul de servicii nu este obligat să vândă produsul la prețul incorect, caz în care nu se încheie niciun contract pentru produsul cu prețul incorect. Prestatorul de servicii se poate oferi să vândă produsul la prețul corect, în cunoștință de cauză utilizatorul vizat de tranzacția respectivă putând comanda produsul la prețul corect prin plasarea unei noi comenzi. O comandă plasată electronic de către utilizator este considerată a fi o ofertă de cumpărare, pe care furnizorul de servicii nu este încă obligat să o îndeplinească. Prima confirmare trimisă automat atestă doar primirea comenzii. Acceptarea comenzii este întotdeauna confirmată în a doua confirmare, care nu este trimisă automat, iar contractul este încheiat. În cazul unei indicații incorecte a prețului, a doua confirmare este trimisă, iar prețul corect este convenit înainte de acceptarea comenzii.

## **8. Cum și când să plasați o comandă, contractul este încheiat**

### **8.1. Alegerea produsului**

- 8.1.1. Utilizatorii pot afla caracteristicile esențiale ale produselor pe paginile cu informații despre produse ale magazinului online.
- 8.1.2. Făcând clic pe butonul "ADD TO CART" de pe pagina de date a produsului pe care doriți să îl comandați, puteți adăuga produsul într-un coș de cumpărături virtual.

- 8.1.3. În cazul în care utilizatorul dorește să comande mai multe produse, acesta poate adăuga mai multe produse în coșul de cumpărături, așa cum este descris mai sus.
- 8.1.4. Dacă aveți întrebări cu privire la produs înainte de a plasa o comandă, serviciul clienți al furnizorului de servicii vă stă la dispoziție (detalii de contact: mai sus la "Serviciul clienți").

## 8.2. Plasarea și confirmarea comenzii, încheierea contractului

- 8.2.1. Utilizatorul își poate plasa comanda online, în magazinul online, după cum urmează.
- 8.2.2. După selectarea produselor și adăugarea lor în coșul de cumpărături, utilizatorul poate vizualiza conținutul coșului făcând clic pe pictograma sacoșă de cumpărături din antetul site-ului. Deasupra pictogramei se poate vedea, de asemenea, numărul de articole pe care doriți să le comandați și prețul total de achiziție.
- 8.2.3. Pe pagina care afișează conținutul coșului de cumpărături, utilizatorul are posibilitatea de a modifica numărul de articole prin rescrierea numărului de articole din coș sau făcând clic pe pictograma cu caracterul "X", pentru a elimina articolul din coș.

**Pentru a asigura o livrare sigură, produsele din sticlă pot fi comandate numai în numărul de articole specificat pe site. Numărul de articole necesare va fi indicat în textul de sub rubrica "Coș", în funcție de numărul de articole din coș.**

- 8.2.4. În cazul în care utilizatorul are un cupon care îi dă dreptul la o reducere, acesta poate solicita reducerea introducând codul corespunzător în câmpul marcat "Cod cupon" și făcând clic pe butonul marcat "APLICARE CUPON".
- 8.2.5. Apoi, după ce faceți clic pe butonul "Către casier", vi se va cere să introduceți datele dvs. de contact și de facturare. Puteți comanda în calitate de companie făcând clic pe caseta de selectare de lângă "Vă rugăm să facturați pentru numele companiei".

**ATENȚIE!** Dacă achiziționați în calitate de persoană impozabilă cu un număr de identificare fiscală (de exemplu, entitate comercială, comerciant individual, fermier etc.), trebuie să furnizați denumirea (denumirile) societății, numărul de identificare fiscală și adresa de facturare. Persoana care acționează în numele persoanei impozabile care efectuează achiziția este responsabilă pentru exactitatea datelor și pentru furnizarea datelor corecte.



- 8.2.6. Făcând clic pe butonul "Creare cont?", puteți crea un cont de utilizator în același timp în care plasați comanda. În acest caz, va trebui, de asemenea, să introduceți un nume de utilizator și o parolă.
- 8.2.7. După ce faceți clic pe butonul marcat "NEXT", aveți posibilitatea de a scrie un comentariu despre comandă sau livrare, iar dacă detaliile de livrare sunt diferite de detaliile de facturare, puteți introduce detalii de livrare diferite de detaliile de facturare bifând caseta de selectare de lângă "SHIP TO ANOTHER ADDRESS?".
- 8.2.8. După ce faceți clic pe butonul "NEXT", trebuie să selectați metoda de plată la rubrica "PAYMENT METHOD". În cazul în care utilizatorul dispune de un cupon care îi dă dreptul la o reducere pe care nu a rambursat-o anterior, acesta poate solicita reducerea introducând codul corespunzător în câmpul marcat "Cod cupon" după ce face clic pe butonul marcat "Faceți clic aici pentru a introduce codul" și apoi făcând clic pe butonul marcat "REDEEM COUPON".
- 8.2.9. Sub titlul "CONȚINUTUL COMANDEI", veți vedea detaliile totale ale comenzii, prețul total de consum al întregii comenzi și valoarea brută a oricăror taxe de livrare sau alte taxe plătibile; adică, taxele totale plătibile de către utilizator.
- 8.2.10. Instrumente furnizate pentru identificarea și corectarea erorilor de introducere a datelor înainte de trimiterea declarației contractuale:**
- 8.2.10.1. Dacă introduceți date incomplete sau evident incorecte, va fi afișat un mesaj de avertizare în timpul procesului de comandă.
- 8.2.10.2. Utilizatorul înregistrat își poate modifica datele personale în timpul procesului de comandă pentru comandă. Vă puteți modifica datele de înregistrare pe pagina de profil personal după ce v-ați conectat la site.
- 8.2.10.3. Conținutul coșului de cumpărături, datele și parametrii comenzii pot fi verificate, modificate sau chiar șterse în orice moment până la trimiterea comenzii, prin revenirea la paginile afișate în procesul de comandă descris mai sus și prin modificarea sau reintroducerea datelor descrise la punctele anterioare din această secțiune a TCG. Este posibil să se revină înapoi făcând clic pe butonul înapoi al browserului sau făcând clic pe etapele comenzii indicate în diagrama de flux din partea de sus a paginilor magazinului online care prezintă etapele comenzii.

- 8.2.11. Utilizatorul, după verificarea detaliilor comenzii de mai sus și corectarea eventualelor erori de introducere a datelor, bifând căsuța "Acceptarea prezentelor CGV" și, în funcție de metoda de plată aleasă, făcând clic pe "Trimite comanda" sau "Plata prin casier" sau "Plata prin PAYPAL" pe pentru a vă plasa comanda în mod valabil.
- 8.2.12. Prin plasarea unei comenzii, utilizatorul recunoaște că comanda sa este supusă plății.
- 8.2.13. Furnizorul de servicii va confirma imediat utilizatorului comanda prin e-mail automat la adresa de e-mail furnizată de utilizator în timpul procesului de comandă online. Confirmarea va include suma totală plătită de utilizator pentru produs sau suma totală plătită în cazul plății online. În cazul în care această confirmare nu este primită în termen de 48 de ore de la trimiterea comenzii utilizatorului, utilizatorul va fi eliberat de obligația de a face o ofertă. Se consideră că confirmarea a fost primită de către utilizator în momentul în care este pusă la dispoziția acestuia (de exemplu, în momentul în care este primită în contul său de e-mail). Confirmarea comenzii scrise aici nu constituie un contract de cumpărare a produsului, iar această confirmare nu constituie acceptarea comenzii de către furnizor.
- 8.2.14. Comenzile sunt procesate în fiecare zi lucrătoare, de luni până vineri, de la 08.00 la 16.00, ora Europei Centrale. Dacă o comandă este primită în acest interval de timp, aceasta va fi procesată în termen de 24 de ore de la momentul primirii. În cazul în care comanda este primită de furnizorul de servicii în afara intervalului de timp de mai sus, se va considera că aceasta a fost primită de furnizorul de servicii la începutul primei perioade de procesare care urmează datei primirii - în cazul plății online, la începutul primei perioade de procesare care urmează datei primirii confirmării tranzacției de către furnizorul de servicii - și va fi procesată în termen de 24 de ore de la această dată.
- 8.2.15. După începerea procesării comenzii, prestatorul de servicii va informa utilizatorul cu privire la acceptarea comenzii prin e-mail, în cazul în care comanda este acceptată. Contractul de cumpărare a produsului se încheie la primirea de către utilizator a unui mesaj de e-mail din partea prestatorului de servicii în acest sens.
- 8.2.16. Prestatorul de servicii reamintește utilizatorului să verifice conținutul confirmării de primire a comenzii și al confirmării de acceptare a comenzii. În cazul în care conținutul uneia dintre confirmări diferă de conținutul comenzii,

iar utilizatorul care a plasat comanda nu se opune discrepanței în termen de 24 de ore de la primirea confirmării sau în cazul în care utilizatorul efectuează plata după primirea confirmării, conținutul confirmării va governa contractul (fără a include dispozițiile privind indicarea incorectă a prețului). După notificarea furnizorului de servicii cu privire la confirmarea cu un conținut diferit, furnizorul de servicii va examina notificarea și, dacă este justificat, va corecta comanda.

- 8.3. În cazul în care utilizatorul solicită ștergerea datelor sale necesare pentru îndeplinirea comenzii înainte de îndeplinirea acesteia sau se opune utilizării acestora în astfel de scopuri, prestatorul de servicii îi notifică intenția sa de a se retrage din comandă.

## **9. Rectificarea ex-post a ordinului**

- 9.1. În cazul în care utilizatorul dorește să modifice o comandă deja plasată sau a furnizat informații incorecte, acesta trebuie să notifice datele de contact ale serviciului pentru clienți cât mai curând posibil. Este important să facă acest lucru fără întârziere, astfel încât furnizorul de servicii să poată corecta comanda înainte de executarea acesteia.
- 9.2. În cazul unei corecții a comenzii, prestatorul de servicii va trimite o nouă confirmare a comenzii cu conținutul modificat, conform căreia contractul de cumpărare va fi încheiat în conformitate cu modificarea sau, în cazul unei comenzi incorecte acceptate anterior, contractul de cumpărare va fi modificat.
- 9.3. În cazul unei corecții ulterioare, furnizorul de servicii poate, de asemenea, să anuleze comanda incorect plasată de utilizator și să solicite o nouă comandă. Acest lucru va fi convenit separat cu utilizatorul în cauză.

## **10. Condiții de plată**

- 10.1. Metode de plată posibile:

- 10.1.1. **Plată online cu card de credit (Barion) sau plată anticipată cu un portofel Barion:**

Plata în avans în procesul de trimitere a comenzii utilizând serviciul de plată online ales de utilizator.

În funcție de alegerea utilizatorului, serviciul de plată online cu cardul de credit este furnizat de Barion Payment Zrt. (Ungaria, 1117 Budapesta, Irinyi József utca 4-20. 2. etaj). Atunci când utilizează serviciul, utilizatorul poate plăti cu **cardul de credit** sau cu **portofelul Barion**.

Atunci când plătește cu cardul de credit, utilizatorul trebuie să furnizeze detaliile cardului de credit utilizat pentru plată direct și exclusiv către Barion, deoarece procesul de plată va fi redirecționat către site-ul Barion. Barion nu partajează cardul de credit sau alte date de plată cu furnizorul de servicii.

Securitatea datelor se bazează pe separarea datelor. Furnizorul de servicii primește informațiile privind comanda de la utilizator, iar furnizorul de servicii de plată primește numai informațiile privind cardul de credit necesare pentru tranzacția de plată pe pagina de plată cu criptare SSL pe 128 de biți. Pentru plata cu cardul de credit, programul de navigare pe internet trebuie să suporte criptarea SSL. SSL este o abreviere pentru Secure Sockets Layer, o metodă de criptare acceptată. Programul de navigare utilizat de utilizator utilizează SSL pentru a cripta datele cardului de credit înainte de a fi trimise, astfel încât acestea să fie criptate înainte de a ajunge la prestatorul de servicii de plată și să nu poată fi citite de persoane neautorizate.

Prestatorul de servicii Barion Payment Zrt. este o instituție supravegheată de Banca Națională a Ungariei, cu numărul de licență: H-EN-I-1064/2013.

Termenii și condițiile suplimentare de plată online sunt prevăzute în termenii și condițiile prestatorului de servicii de plată, pe care utilizatorul le poate afla înainte de efectuarea plății pe interfața prestatorului de servicii de plată, la care va fi redirecționat în timpul procesului de comandă.

#### 10.1.2. **Plata online prin card de credit (Stripe):**

Plata în avans în procesul de trimitere a comenzii utilizând serviciul de plată online ales de utilizator.

Serviciul de plată online prin card de credit este furnizat de Stripe Payments Europe Ltd (C/O A&L Goodbody, IFSC, North Wall Quay, Dublin 1, Irlanda), la alegerea utilizatorului. Atunci când utilizează serviciul, utilizatorul poate plăti **prin card de credit**.

Atunci când plătește cu cardul de credit, utilizatorul furnizează detaliile cardului de credit utilizat pentru plată direct și exclusiv către Stripe, deoarece plata este redirecționată către site-ul Stripe în timpul procesului de plată. Stripe nu partajează detaliile cardului de credit cu furnizorul de servicii.

Securitatea datelor se bazează pe separarea datelor. Furnizorul de servicii primește informațiile privind comanda de la utilizator, iar furnizorul de servicii de plată primește numai informațiile privind cardul de credit necesare pentru tranzacția de plată pe pagina de plată cu criptare SSL pe 128 de biți. Pentru plata cu cardul de credit, programul de navigare pe internet trebuie să suporte criptarea SSL. SSL este o abreviere pentru Secure Sockets Layer, o metodă de criptare acceptată. Programul de navigare utilizat de utilizator utilizează SSL pentru a cripta datele cardului de credit înainte de a fi trimise, astfel încât acestea să fie criptate înainte de a ajunge la prestatorul de servicii de plată și să nu poată fi citite de persoane neautorizate.

Termenii și condițiile suplimentare de plată online sunt prevăzute în termenii și condițiile prestatorului de servicii de plată, pe care utilizatorul le poate afla înainte de efectuarea plății pe interfața prestatorului de servicii de plată, la care va fi redirecționat în timpul procesului de comandă.

### 10.1.3. **Plata online cu cardul de credit (PayPal) sau plata anticipată cu portofelul PayPal:**

Plata în avans în procesul de trimitere a comenzii de către Utilizator folosind serviciul de plată online PayPal, ales de Utilizator.

Serviciul de plată online prin card de credit este furnizat de PayPal (Europe) S.a.r.l. et Cie, S.C.A. (22-24, Boulevard Royal, 2449 Luxembourg, Luxembourg), în funcție de alegerea Utilizatorului. Atunci când utilizează serviciul, Utilizatorul poate plăti **prin card de credit** sau **prin portofelul PayPal**.

Atunci când plătește cu cardul de credit, utilizatorul furnizează detaliile cardului de credit utilizat pentru plată direct și exclusiv către PayPal, deoarece plata este redirecționată către site-ul PayPal în timpul procesului de plată. PayPal nu partajează cardul de credit sau alte date de plată cu furnizorul de servicii.

Securitatea datelor se bazează pe separarea datelor. Furnizorul de servicii primește informațiile privind comanda de la utilizator, iar furnizorul de servicii de plată primește numai informațiile privind cardul de credit necesare pentru

tranzacția de plată pe pagina de plată cu criptare SSL pe 128 de biți. Pentru plata prin card de credit, software-ul browserului dvs. de internet trebuie să suporte criptarea SSL. SSL este o abreviere pentru Secure Sockets Layer, o metodă de criptare acceptată. Programul de navigare utilizat de utilizator utilizează SSL pentru a cripta datele cardului de credit înainte de a fi trimise, astfel încât acestea să fie criptate înainte de a ajunge la prestatorul de servicii de plată și să nu poată fi citite de persoane neautorizate.

Termenii și condițiile suplimentare de plată online sunt prevăzute în termenii și condițiile prestatorului de servicii de plată, pe care utilizatorul le poate afla înainte de efectuarea plății pe interfața prestatorului de servicii de plată, la care va fi redirecționat în timpul procesului de comandă.

#### 10.1.4. **Plata la livrare:**

În procesul de trimitere a comenzii, plata se face în numerar la livrare în cazul metodei de livrare selectate de utilizator. Utilizatorul poate plăti angajatului serviciului de curierat cu **numerar** sau **cu card de credit în** momentul livrării.

Termenii și condițiile suplimentare de plată la serviciul de curierat sunt stabilite în termenii și condițiile DPD Hungária Kft. pe care utilizatorul le poate găsi pe interfața online a furnizorului de servicii (detaliate mai jos).

- 10.2. În cazul în care furnizorul de servicii nu este în măsură să îndeplinească comanda deja plătită din cauza unui motiv în interesul său, acesta rambursează utilizatorului întreaga sumă plătită de utilizator în legătură cu comanda în termen de 14 zile de la apariția obstacolului.

## 11. Termenul de livrare și condițiile de livrare

### 11.1. Livrarea și termenul de livrare

- 11.1.1. Produsul comandat va fi livrat de furnizorul de servicii la adresa de livrare furnizată de utilizator în timpul procesului de comandă în termenul specificat în confirmarea acceptării comenzii.
- 11.1.2. În cazul în care produsul se află în stoc, acesta va fi livrat transportatorului cel târziu în ziua lucrătoare următoare zilei de primire a comenzii, care îl va livra în termen de maximum 3 zile lucrătoare.

- 11.1.3. În cazul în care bunurile nu sunt în stoc la momentul plasării comenzii, furnizorul de servicii va notifica utilizatorul cu privire la termenul de livrare preconizat.
- 11.1.4. În cazul în care furnizorul de servicii nu poate îndeplini comanda în termenul menționat anterior sau nu poate obține produsul care nu se află în stoc, acesta notifică utilizatorul cu privire la impedimentul de executare imediat după apariția acestuia și informează separat utilizatorul cu privire la circumstanțele preconizate ale executării sau eșecului acesteia. În acest din urmă caz, prestatorul de servicii rambursează suma plătită de utilizator în legătură cu comanda.

## 11.2. Livrare la domiciliu

### 11.2.1. **DPD Hungária Courier, furnizor de servicii de livrare a coletelor Societate cu răspundere limitată**

Denumire scurtă: DPD Hungária Kft.

Numărul de înregistrare al societății: 01-09-888141

Număr de identificare fiscală: 13034283-2-41

Sediul central: Ungaria, 1134 Budapesta, Váci út 33. Clădirea 2. etaj.

Adresa poștală: Ungaria, 1134 Budapest, Váci út 33. A épület 2. em.

Telefon: +36 1 501 6200

E-mail: [dpd@dpd.hu](mailto:dpd@dpd.hu)

Site web: <https://www.dpd.com/hu/>

Transportatorul va livra utilizatorului produsul comandat în termen de 3 zile lucrătoare de la data expedierii. Informații suplimentare privind livrarea sunt cuprinse în documentul "Termeni și condiții generale" disponibil pe site-ul web al DPD Hungária Kft. (<https://www.dpd.com/hu/hu/aszf/>).

## 11.3. Taxă pentru livrare

- 11.3.1. Valoarea brută a taxei de livrare plătibile de către utilizator va fi cunoscută de către utilizator în timpul procesului de expediere a comenzii.

## 11.4. Primirea produsului

- 11.4.1. În temeiul unui contract încheiat ca urmare a unei comenzi plasate de utilizator, acesta este obligat să plătească prețul produsului (produselor), taxele de livrare

și orice alte costuri legate de executarea comenzii care i-au fost aduse la cunoștință înainte de plasarea sau finalizarea comenzii și să preia livrarea produsului. În cazul în care utilizatorul nu ia în primire produsul (produsele) fără justificare, acesta încalcă contractul. Prejudiciul cauzat de încălcarea contractului poate fi revendicat de prestatorul de servicii.

În cazul în care utilizatorul nu preia bunurile comandate de utilizator la momentul livrării fără niciun motiv, inclusiv atunci când utilizatorul nu este disponibil în ciuda încercărilor repetate ale transportatorului de a livra bunurile, iar livrarea eșuează, prestatorul de servicii are dreptul de a vinde bunurile comandate unei terțe părți. Într-un astfel de caz, dacă bunurile sunt returnate prestatorului de servicii și utilizatorul a plătit în avans prețul de achiziție al bunurilor comandate, prețul de achiziție va fi rambursat de prestatorul de servicii după deducerea costurilor de tranzacție și a costurilor de livrare înapoi. Taxele de livrare și orice alte costuri nu sunt incluse în prețul de achiziție și nu vor fi rambursate într-un astfel de caz. Costurile de returnare a produsului către prestatorul de servicii fără ca acesta să fi luat în primire produsul fără justificare vor fi considerate o pierdere suplimentară și vor fi deduse de prestatorul de servicii din suma care urmează să fie rambursată. În cazul în care utilizatorul nu a plătit prețul produsului în avans și nu preia produsul fără justificare, astfel cum este descris mai sus, prestatorul de servicii poate solicita plata cheltuielilor de livrare și returnare, precum și a oricăror alte costuri suportate în legătură cu prestarea serviciului, astfel cum este descris mai sus, ca despăgubire pentru prejudiciul cauzat de încălcarea contractului.

- 11.4.2. Utilizatorul trebuie să verifice cantitatea, integritatea și existența documentelor necesare (factura) ale produsului (produselor) comandat(e) la locul și la momentul livrării, în momentul primirii, și trebuie să raporteze transportatorului în acel moment orice deteriorare, lipsă sau alte discrepanțe. În cazul în care utilizatorul observă deteriorări sau discrepanțe pe bunurile livrate la momentul livrării, transportatorul, la cererea utilizatorului, predă bunurile în detaliu și înregistrează deteriorările sau discrepanțele la fața locului. Transportatorul este răspunzător în primul rând pentru orice deteriorare a produsului în timpul transportului, însă prestatorul de servicii suportă riscul în această privință față de utilizator până la momentul livrării produsului către utilizator. Cu toate acestea, neefectuarea de către utilizator a unei inspecții la momentul recepției nu afectează drepturile de garanție ale utilizatorului sau dreptul său de retragere fără justificare, pe care le poate exercita în același mod ca cel prevăzut la clauza 12.



## **12. Prestații defectuoase, garanție, garanție, drept de retragere fără justificare**

### 12.1. Performanță incorectă

12.1.1. Se consideră că prestatorul de servicii a executat în mod defectuos în cazul în care produsul nu îndeplinește cerințele de calitate stabilite în contract sau prin lege la momentul executării.

12.1.2. Nu se consideră că prestatorul de servicii a executat în mod defectuos dacă utilizatorul a avut cunoștință de defect la momentul încheierii contractului sau ar fi trebuit să aibă cunoștință de defect la momentul încheierii contractului.

12.1.3. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, se prezumă că, în termen de un an de la executare, defectul descoperit de utilizator era deja prezent la momentul executării, cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura defectului. În practică, aceasta înseamnă că sarcina probei în cazul unui defect descoperit în termen de un an revine prestatorului de servicii.

### 12.2. Garanția accesoriilor

12.2.1. În cazul unei prestații defectuoase din partea furnizorului de servicii, utilizatorul poate înainta o cerere de garanție împotriva furnizorului de servicii în conformitate cu normele Codului civil, iar utilizatorul care este consumator poate înainta o cerere de garanție împotriva furnizorului de servicii în conformitate cu normele Codului civil și cu Decretul Guvernului 373/2021 (30.VI.).

12.2.2. Utilizatorul poate, la alegerea sa, să formuleze următoarele cereri de garanție: reparare sau înlocuire, cu excepția cazului în care satisfacerea cererii alese de utilizator este imposibilă sau ar implica costuri suplimentare disproporționate pentru prestatorul de servicii în comparație cu satisfacerea celeilalte sale cereri. În cazul unui utilizator care este un consumator, furnizorul de servicii ia în considerare toate circumstanțele, inclusiv valoarea serviciului în starea sa impecabilă și gravitatea încălcării contractului, atunci când stabilește dacă există un cost suplimentar disproporționat. În cazul în care furnizorul de servicii nu s-a angajat să repare sau să înlocuiască elementul sau nu poate îndeplini această obligație într-o perioadă de timp rezonabilă, ținând seama de

caracteristicile elementului și de utilizarea prevăzută a acestuia, pentru care se poate aștepta ca utilizatorul să plătească, fără a aduce atingere intereselor utilizatorului, sau în cazul în care interesul utilizatorului pentru reparare sau înlocuire a încetat, furnizorul de servicii trebuie:

- utilizatorul care este consumator poate solicita o reducere proporțională a contraprestației sau să se retragă din contract, dar nu poate repara defecțiunea el însuși sau să o facă reparată de o altă parte pe cheltuiala prestatorului de servicii;
- utilizatorul care nu este un consumator poate solicita o reducere proporțională a prețului sau corectarea sau înlocuirea defectului pe cheltuiala prestatorului de servicii sau rezilierea contractului.

12.2.3. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, utilizatorul are, de asemenea, dreptul de a solicita o reducere proporțională a contravalorii sau de a rezilia contractul de vânzare, în funcție de gravitatea încălcării contractului, dacă

- furnizorul de servicii nu a efectuat sau a refuzat să efectueze reparația sau înlocuirea sau a efectuat reparația sau înlocuirea, dar nu a suportat sau nu a suportat integral costurile de returnare a bunurilor înlocuite;
- există o neexecutare repetată, în ciuda încercărilor prestatorului de servicii de a face bunurile conforme cu contractul;
- defectul de performanță este de o asemenea gravitate încât justifică reducerea imediată a prețului sau rezilierea imediată a contractului de vânzare; sau
- furnizorul de servicii nu s-a angajat să facă bunurile în conformitate cu contractul sau este clar din circumstanțe că furnizorul de servicii nu va face bunurile în conformitate cu contractul într-o perioadă rezonabilă sau fără un prejudiciu semnificativ pentru utilizator.

12.2.4. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, reducerea contravalorii este proporțională dacă valoarea reducerii este egală cu diferența dintre valoarea bunurilor la care utilizatorul are dreptul în cazul executării contractului și valoarea bunurilor primite efectiv de către utilizator.

12.2.5. În cazul unei achiziții efectuate de către un utilizator care este consumator, dreptul utilizatorului de a rezilia contractul de achiziție poate fi exercitat prin intermediul unei declarații legale adresate prestatorului de servicii, care exprimă decizia de a rezilia contractul.

12.2.6. În cazul unei achiziții efectuate de un utilizator care este consumator, în cazul în care performanța defectuoasă se referă numai la o anumită parte a bunurilor

furnizate în temeiul contractului de vânzare, iar condițiile de exercitare a dreptului de a rezilia contractul se aplică în ceea ce privește aceste bunuri, utilizatorul poate rezilia contractul de vânzare numai în ceea ce privește bunurile defecte, dar poate, de asemenea, rezilia contractul de vânzare în ceea ce privește orice alte bunuri achiziționate împreună cu acestea, dacă nu se poate aștepta în mod rezonabil ca utilizatorul să păstreze numai bunurile care sunt conforme cu contractul.

- 12.2.7. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, dacă utilizatorul dorește să rezilieze contractul de vânzare pe motiv de performanță defectuoasă, sarcina probei că defectul este nesemnificativ revine furnizorului de servicii.
- 12.2.8. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, utilizatorul are dreptul de a reține partea rămasă din prețul de achiziție, integral sau parțial, în funcție de gravitatea încălcării contractului, până când furnizorul de servicii își îndeplinește obligațiile privind conformitatea contractuală a executării și executarea defectuoasă.
- 12.2.9. Utilizatorul poate trece de la un drept de garanție la altul, dar costul schimbării va fi suportat de către utilizator, cu excepția cazului în care acest lucru a fost justificat sau furnizorul de servicii a oferit un motiv pentru aceasta.
- 12.2.10. Utilizatorul notifică furnizorului de servicii eroarea fără întârziere după descoperirea acesteia. În cazul unui contract între un consumator și o întreprindere, o eroare notificată în termen de două luni de la descoperirea erorii se consideră a fi fost notificată fără întârziere. Partea îndreptățită - utilizatorul - va fi răspunzătoare pentru orice prejudiciu rezultat din întârzierea notificării. Dreptul utilizatorului de a solicita despăgubiri în temeiul unei garanții de oportunitate expiră la un an de la executarea contractului. Utilizatorul care este consumator nu are dreptul de a pretinde nicio garanție pentru accesorii în termen de doi ani de la executarea contractului. În cazul în care obiectul contractului dintre consumator și întreprindere este un bun second-hand, dreptul consumatorului de a pretinde o garanție pentru accesorii expiră la un an de la executarea contractului.
- 12.2.11. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este un consumator, nu există nicio altă condiție pentru aplicarea dreptului la garanție în termen de un an de la data executării, în afară de notificarea defectului, dacă utilizatorul dovedește că produsul sau serviciul a fost furnizat de prestatorul de servicii. Cu toate

acestea, după un an de la data executării, utilizatorul este obligat să dovedească faptul că defectul descoperit de utilizator exista la momentul executării.

12.2.12. Furnizorul de servicii repară sau înlocuiește bunurile într-o perioadă de timp rezonabilă, luând în considerare caracteristicile bunurilor și utilizarea preconizată a bunurilor de către utilizator. Termenul rezonabil se calculează de la data la care utilizatorul notifică furnizorul cu privire la defect.

12.2.13. Utilizatorul trebuie să pună bunurile la dispoziția prestatorului de servicii pentru a efectua reparația sau înlocuirea. Costurile de îndeplinire a obligației de garanție sunt suportate de prestatorul de servicii.

12.2.14. În cazul unei achiziții de către un utilizator care este consumator, furnizorul de servicii asigură returnarea bunurilor înlocuite pe cheltuiala sa.

12.2.15. În cazul în care utilizatorul reziliază contractul de vânzare în întregime sau în ceea ce privește o parte din bunurile furnizate în temeiul contractului de vânzare, utilizatorul returnează bunurile în cauză prestatorului de servicii pe cheltuiala prestatorului de servicii, iar prestatorul de servicii rambursează utilizatorului prețul de achiziție plătit pentru bunurile în cauză de îndată ce utilizatorul primește bunurile sau certificatul care atestă returnarea bunurilor.

### 12.3. Garanția produsului

12.3.1. În cazul unui defect al unui bun mobil (produs), utilizatorul, în calitate de consumator, poate - la alegerea sa - să își exercite dreptul de a solicita dreptul menționat anterior la o garanție subsidiară sau la o garanție a produsului.

12.3.2. Ca o cerere de garanție a produsului, utilizatorul poate solicita doar repararea sau înlocuirea produsului defect.

12.3.3. Un produs este defect dacă nu îndeplinește cerințele de calitate în vigoare în momentul introducerii sale pe piață sau dacă nu are caracteristicile descrise de producător.

12.3.4. Utilizatorul poate depune o cerere de garanție a produsului în termen de doi ani de la data la care produsul a fost introdus pe piață de către producător. Odată ce această perioadă a expirat, el își pierde acest drept.

12.3.5. Utilizatorul își poate exercita dreptul de a solicita despăgubiri în temeiul garanției produsului numai împotriva producătorului sau distribuitorului obiectului mobil. În cazul unei cereri de garanție a produsului, utilizatorul trebuie să dovedească faptul că produsul este defect.

12.3.6. Producătorul sau prestatorul de servicii este scutit de obligația de garanție a produsului numai dacă poate dovedi că:

- produsul nu a fost fabricat sau introdus pe piață în cursul activității sale comerciale sau
- defectul nu era detectabil în conformitate cu stadiul științei și tehnologiei la momentul introducerii pe piață sau
- defectul produsului rezultă din aplicarea unei reglementări oficiale legale sau obligatorii.

Producătorul sau furnizorul de servicii trebuie să dovedească un singur motiv de scutire.

12.3.7. Utilizatorul nu poate depune în același timp o cerere de garanție pentru accesorii și o cerere de garanție pentru produs pentru același defect. Cu toate acestea, în cazul în care cererea de garanție a produsului este acceptată, utilizatorul poate înainta o cerere de despăgubire producătorului pentru produsul de înlocuire sau pentru piesa reparată.

## 12.4. Garanție obligatorie

Furnizorul de servicii nu distribuie niciun produs acoperit de o garanție legală obligatorie și nici nu oferă în mod voluntar vreo garanție.

## 12.5. Dreptul de retragere fără motivare

12.5.1. Un utilizator care este un consumator are dreptul de a se retrage din prezentul contract în termen de 14 zile, fără a oferi niciun motiv.

### 12.5.2. Perioada de retragere

- a) în cazul unui contract de vânzare de bunuri: expiră la 14 zile de la data la care bunurile sunt preluate de utilizator sau de o terță parte, alta decât transportatorul, indicată de utilizator;

b) în cazul furnizării mai multor produse: expiră la 14 zile de la data la care utilizatorul sau o terță parte, alta decât transportatorul și indicată de utilizator, preia livrarea ultimului produs;

(c) în cazul furnizării unui produs format din mai multe loturi sau bucăți: ultimul lot sau ultima bucată este preluat de utilizator sau de o terță parte, alta decât transportatorul, indicată de utilizator;

d) și, în cazul literelor a), b) și c), utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere în cursul perioadei dintre data încheierii contractului și data primirii produsului.

12.5.3. În cazul în care utilizatorul dorește să își exercite dreptul de retragere, acesta trebuie să trimită o declarație clară a intenției sale de retragere la una dintre datele de contact ale furnizorului de servicii. Retragerea poate fi făcută prin orice mijloace, fie verbale, fie scrise.

De asemenea, utilizatorul poate utiliza modelul de declarație care poate fi descărcat de la următorul link pentru a-și exercita dreptul de retragere:

► [notificare de retragere a modelului](#)

Sau puteți copia conținutul acestuia de aici:

--

### **Declarația de retragere a modelului**

(completați și trimiteți numai dacă doriți să vă retrageți din contract)

Adresa: POLCZ FOOD Kft.

Adresa poștală: Hungary, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

E-mail: support@polczfood.com

Subsemnatul, ....., declar că îmi exercit dreptul de retragere în ceea ce privește contractul de vânzare a următorului (următoarelor) produs(e):

Data de primire a produsului:

Numele consumatorului:

Adresa consumatorului:

Semnătura consumatorului (numai în cazul unei declarații pe hârtie):

Celt:

--

- 12.5.4. Utilizatorul își poate exercita dreptul de retragere în termen dacă trimite o notificare scrisă de retragere înainte de expirarea termenului specificat mai sus sau dacă notifică verbal retragerea în ultima zi a termenului. Sarcina de a dovedi că utilizatorul și-a exercitat dreptul de retragere în modul și în termenele stabilite în prezentul document revine consumatorului.
- 12.5.5. În cazul produselor cu ambalaj igienic, utilizatorul nu își poate exercita dreptul de retragere fără justificare după ce ambalajul igienic a fost îndepărtat. Deschiderea unui ambalaj suplimentar în afara ambalajului igienic nu împiedică exercitarea dreptului de retragere. În cazul produselor aflate în afara ambalajului igienic, exercitarea dreptului de retragere nu este împiedicată de utilizarea ambalajului deschis și de utilizarea necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea produsului.
- 12.5.6. Organizarea returnării produsului și costurile de returnare a produsului sunt responsabilitatea utilizatorului. Returnarea produsului se poate face și personal, după o programare prealabilă cu Serviciul Clienți.
- 12.5.7. După acceptarea retragerii și returnarea bunurilor, decontarea se va face în termen de maximum 14 zile de la data acceptării retragerii. În cazul retragerii, prestatorul de servicii rambursează utilizatorului prețul de achiziție al produsului retras și costul de livrare.
- 12.5.8. Utilizatorul nu își poate exercita dreptul de retragere:
- în cazul bunurilor care nu sunt prefabricate, care au fost produse la instrucțiunile sau la cererea expresă a utilizatorului sau care sunt clar personalizate pentru utilizator;
  - pentru bunuri în ambalaje sigilate care nu pot fi returnate după deschidere după livrare din motive de sănătate sau igienă;
  - bunuri perisabile sau bunuri care vor rămâne în stare bună pentru o perioadă scurtă de timp.

## 12.6. Efectele juridice ale retragerii

12.6.1. În cazul în care utilizatorul se retrage din contract, furnizorul de servicii rambursează utilizatorului toate plățile efectuate de acesta, inclusiv costul de transport al bunurilor către utilizator (cu excepția oricăror costuri suplimentare suportate din cauza alegerii de către utilizator a unui alt mod de transport decât cel mai ieftin mod de transport obișnuit oferit de furnizorul de servicii), fără întârziere, dar nu mai târziu de 14 zile de la primirea notificării de retragere a utilizatorului. La efectuarea rambursării, furnizorul de servicii utilizează aceeași metodă de plată ca cea utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care utilizatorul este de acord în mod expres să utilizeze o metodă de plată diferită și utilizatorul nu suportă costuri suplimentare ca urmare a utilizării acestei metode de rambursare. În cazul unui contract de vânzare a unui produs, furnizorul de servicii poate reține rambursarea până când produsul a fost returnat sau până când utilizatorul a furnizat dovada că acesta a fost returnat, în funcție de care dintre cele două situații este prima.

12.6.2. În cazul în care utilizatorul a comandat mai multe produse și acestea i-au fost trimise de către furnizorul de servicii în același timp sau separat, dar contra unei sume forfetare de livrare, iar utilizatorul nu își exercită dreptul de retragere fără a oferi motive pentru fiecare dintre produse, taxa de livrare va fi rambursată după cum urmează:

- în cazul în care costul de livrare al tuturor produselor în cazul specific este egal cu costul de livrare pe care utilizatorul l-ar fi plătit dacă ar fi comandat numai produsul (produsele) vizat(e) de retragere, suma totală a costului de livrare va fi rambursată;
- în cazul în care costul de livrare ar fi fost mai mic numai dacă produsul (produsele) vizat(e) de anulare ar fi fost comandat(e), numai această sumă mai mică va fi rambursată utilizatorului ca rambursare a costului de livrare.

12.6.3. Utilizatorul returnează sau predă produsul prestatorului de servicii fără întârzieri nejustificate, dar nu mai târziu de 14 zile de la primirea notificării de retragere a utilizatorului. Se consideră că termenul a fost respectat dacă produsul este trimis înainte de expirarea termenului de 14 zile. Costul direct al returnării produsului va fi suportat de către utilizator.

12.6.4. Utilizatorul poate fi tras la răspundere pentru deprecierea produsului numai dacă aceasta se datorează unei utilizări care depășește utilizarea necesară pentru a



stabili natura, caracteristicile și funcționarea produsului. Această dispoziție se aplică numai produselor altele decât cele în ambalaje igienice.

### **13. Regulele forumului și principiile de moderare**

13.1. Utilizatorul poate evalua produsul pe site prin intermediul unui comentariu text și prin marcarea unui număr de stele.

Oricine poate posta comentarii, dar Furnizorul de servicii nu este responsabil pentru conținutul comentariilor postate și al postărilor care sunt ofensatoare pentru alții într-un mod care nu este recunoscut de Furnizorul de servicii. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru orice daune cauzate de programe sau aplicații distructive, cum ar fi viruși, viermi, macro-uri sau alte programe sau aplicații care nu sunt enumerate mai sus și care pot fi incluse în postări, deși Furnizorul de servicii depune toate eforturile pentru a evita sau filtra astfel de programe sau aplicații.

Comentariile sunt moderate de furnizorul de servicii înainte de a fi publicate.

13.2. Dispoziții generale, protecția datelor

Mesajele utilizatorului pot fi văzute de alți utilizatori după ce au fost publicate, astfel încât numele postatului poate fi identificat, datele pe care acesta le-a furnizat în mesajul său pot fi cunoscute și, astfel, identitatea utilizatorului poate fi identificată. Cu toate acestea, este responsabilitatea proprie a utilizatorului, iar furnizorul de servicii nu poate fi tras la răspundere pentru nicio consecință.

Nu vă puteți posta comentariile în numele unei alte persoane sau entități și acestea nu trebuie să fie ilegale, discriminatorii, rasiste, pline de ură, dăunătoare, obscene sau de natură religioasă sau politică, să încalce viața privată a altei persoane, să fie ofensatoare sau dăunătoare minorilor care le pot citi. De asemenea, acestea nu pot conține conținut protejat prin lege sau prin contract, conținut care încalcă secrete industriale sau proprietatea intelectuală, conținut care distribuie viruși informatici sau conținut care poate încălca în orice mod drepturile sau interesele furnizorului de servicii sau ale terților.

Utilizatorul nu are dreptul să se angajeze sau să promoveze nicio activitate care vizează vânzarea de bunuri imobile, bunuri mobile sau servicii sau plasarea de publicitate prin postările sale sau prin conținutul non-textual încărcat de acesta în postările sale.

Postările utilizatorului pot include alt conținut decât textul (imagini, video, audio etc.) și alt conținut partajat de utilizator. În cazul imaginilor sau al imaginilor în mișcare, acestea nu pot fi

asemănări ale altor persoane și, indiferent de tipul de conținut, conținutul nu poate fi în niciun fel ilegal, discriminatoriu, rasist, instigator la ură, dăunător, obscen sau asociat cu opinii religioase sau politice, nu poate încălca viața privată a unei alte persoane, nu poate afecta sau pune în pericol minorii. Acesta nu trebuie să conțină conținut protejat prin lege sau prin contract, conținut care încalcă secrete industriale sau proprietate intelectuală, conținut care distribuie viruși informatici sau conținut care poate încălca în orice mod drepturile sau interesele furnizorului de servicii sau ale terților.

Prin acceptarea acestor termeni și condiții, utilizatorul este de acord cu publicarea conținutului care conține date și informații despre el însuși în așa fel încât acesta să fie accesibil și vizibil pentru alți utilizatori ai site-ului, adică public, iar numele utilizatorului care a încărcat fotografia respectivă să poată fi identificat de observatori, astfel încât identitatea utilizatorului să poată fi identificată. Cu toate acestea, acest lucru este responsabilitatea utilizatorului, iar furnizorul de servicii nu poate fi tras la răspundere pentru nicio consecință.

### 13.3. Dezvăluiri

Comentariile postate pe site sunt afișate într-un mod care este vizibil pentru toți vizitatorii site-ului.

Prin trimiterea unei postări, utilizatorul renunță la orice drept de a face orice revendicare ulterioară, financiară sau de altă natură, bazată pe utilizarea conținutului postării.

Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru conținutul mesajelor; cu toate acestea, în cazul în care mesajul în cauză aduce atingere propriilor sale interese sau intereselor legitime ale altora sau interesului public, acesta îl poate șterge fără a oferi niciun motiv.

Prestatorul de servicii nu este convins că avizul a fost dat de persoana care a achiziționat produsul.

Furnizorul de servicii nu va publica toate recenziile primite.

Utilizatorii pot solicita operatorului de date să le șteargă postările.

Furnizorul de servicii nu afișează recenzii sponsorizate pe site.

Furnizorul de servicii atrage atenția utilizatorului asupra faptului că, înainte de a-și trimite comentariile, acesta trebuie să analizeze cu atenție și atenție ce și cum exprimă, evitând orice prejudiciere a propriilor interese sau a intereselor altor persoane (inclusiv persoane juridice și organizații).

Divulgarea datelor cu caracter personal ale oricărei persoane reale sau a cunoștințelor despre acestea fără consimțământul persoanei vizate este interzisă - și va fi ștearsă - dacă persoana vizată nu a divulgat-o ea însăși.

De asemenea, sunt interzise comentariile care conțin imagini jignitoare, discursuri instigatoare la ură, intimidare și linkuri către site-uri web cu astfel de subiecte.

Mesajele care sunt ofensatoare sau defăimătoare la adresa unei persoane reale sau care pot fi atribuite în mod clar unei persoane și au un titlu sau un conținut ofensator nu pot fi publicate. În cazul în care un utilizator sau o persoană vizată se simte ofensat de o postare făcută despre el, acesta poate solicita ca postarea să fie ștearsă, chiar dacă nu îndeplinește condițiile discutate mai sus.

#### 13.4. Moderație

Contribuțiile sunt revizuite și aprobate de furnizorul de servicii înainte de publicare.

Furnizorul de servicii solicită utilizatorului să notifice Furnizorul de servicii prin e-mail în cazul în care detectează orice postări care, în opinia sa, încalcă oricare dintre dispozițiile acestor Termeni și condiții, încalcă drepturile sau interesele legitime ale utilizatorului, ale Furnizorului de servicii, ale altor persoane sau ale altora, sau pot da naștere la suspiciunea unei infracțiuni sau împiedică în alt mod schimbul de informații într-un mod civilizată.

Comentariile ofensatoare care apar pe site pot fi șterse de către Furnizorul de servicii sau șterse la cerere. Astfel de comentarii pot fi:

- o încălcare a drepturilor sau intereselor Furnizorului de servicii sau ale altora,
- o încălcare a legii sau a acestor Termeni și condiții.

Furnizorul de servicii nu va edita sau șterge parțial postările individuale după aceea; fie le va lăsa neschimbate, fie le va șterge complet.

Pentru a menține continuitatea și lizibilitatea, postările care încalcă această politică și, prin urmare, sunt supuse ștergerii, pot fi șterse împreună cu orice răspuns la acestea.

#### **Acestea pot fi șterse fără notificarea prealabilă a utilizatorului:**

- Înscrieri ilegale. Orice postare care încalcă legislația maghiară în vigoare la momentul publicării sau care conține un apel, o solicitare, un consimțământ sau un acord de a comite o infracțiune sau o altă încălcare a legii sau care încalcă drepturile sau interesele legitime ale altei persoane sau ale altor persoane este ilegală
- Comentarii sau alte postări obscene sau agresive, amenințătoare sau

inflamatorii, malițioase, cu excepția criticilor profesionale care nu sunt ofensatoare pentru liniștea publică sau pentru moralitate. Furnizorul de servicii își va exercita puterea de apreciere în această privință, iar utilizatorul va respecta și va accepta decizia furnizorului de servicii în această privință. Expresiile care încalcă regulile de moderare scrise aici pot apărea în comentarii în formă diacritică.

- Postări și alte intrări care defăimează sau exprimă opinii - personale sau de altă natură - care sunt în mod clar obscene, abuzive, insultătoare sau defăimătoare față de anumii utilizatori.

- Postări în afara secțiunilor special dedicate, care tratează editarea, moderarea, editorii sau moderatorii. Pentru aceste subiecte, vă rugăm să trimiteți un e-mail la support@polczfood.com.

- Politizarea postărilor. Critica profesională nu contează ca politicizare. Aprecierea în această privință este la latitudinea Furnizorului de servicii, iar Utilizatorul este obligat să respecte și să accepte decizia Furnizorului de servicii în această privință.

- Postări care conțin imagini care sunt ofensatoare pentru bunul gust, discursuri de ură, intimidare și linkuri către site-uri web pe astfel de teme.

- Postări care sunt întrebări repetate în mod deliberat care apar de mai multe ori pe forum, în cadrul unui subiect sau în subiecte diferite, în ciuda invitației postate pe forum. În acest caz, toate postările utilizatorului legate de acea anumită problemă vor fi șterse. Dacă repetarea nu este intenționată (de exemplu, cauzată de o eroare IT), doar celelalte cazuri vor fi șterse, lăsând intactă o singură postare. Orice mesaj care, în mod vizibil și intenționat, deranjează sau este în afara subiectului, obstrucționând sau interferând cu o conversație civilizată și în curs de desfășurare este considerat ca fiind în afara subiectului.

- Distrugerea prin mijloace tehnice: inserarea de link-uri către fișiere care deteriorează dispozitivul de acces la internet al utilizatorului; coduri html corupte; Java; flooding deliberat; descărcări de fișiere declanșate automat și orice alte interferențe care împiedică utilizarea corectă a site-ului sau compromit echipamentul IT al utilizatorilor.

- Comentarii și postări care, în mod demonstrabil, nu sunt produse intelectuale proprii: repetarea postărilor altor persoane, copierea unui articol (sau a unei părți dintr-un articol) de pe un alt site fără comentarii

- Repetiția ("flooding"): dacă repetarea este neintenționată (adică accidentală), celelalte copii ale unei postări vor fi șterse, lăsând o singură postare intactă. Repetiția intenționată este atunci când cineva postează același mesaj de mai multe ori în una sau mai multe postări.

- Divulgarea datelor reale ale oricărui contribuitor, cu excepția divulgării de către persoana în cauză a datelor care o privesc

- Reproducerea mesajelor șterse, integral sau parțial, și relansarea firelor de discuții șterse, fuzionate, mutate.

- Mesaje care conțin publicitate evidentă sau ascunsă.

**Interzicerea:** moderatorii pot restricționa privilegiile utilizatorilor care încalcă regulile, care încalcă grav aceste reguli, care obstrucționează în mod intenționat

și/sau repetat conversația civilizată și pot interzice accesul acestor utilizatori pe forum. Interdicția poate fi parțială sau totală, temporară sau permanentă. Cele mai frecvente tipuri de interdicții sunt: o săptămână, o lună, permanentă - în funcție de faptul dacă utilizatorul încalcă pentru prima dată aceste reguli ale forumului și politicile de moderare sau este recidivist.

Elementele de interdicție nu trebuie să urmeze ordinea de mai sus; dacă moderatorii consideră necesar, aceștia pot aplica imediat cea mai severă consecință sau pot "sări" peste elementele intermediare.

În cazuri extreme, Utilizatorul poate fi interzis permanent și toate mesajele sale publicate până la acel moment pot fi șterse.

În toate cazurile în care cineva postează sau încearcă să posteze sub un nume care este similar cu un nume deja înregistrat pe forum, sau sub un nume care poate induce în eroare, sau utilizează numele unor personalități istorice, personalități publice contemporane sau alte nume (cu drepturi de autor) într-un mod neautorizat, moderatorii pot revoca toate celelalte privilegii, pe lângă ștergerea postării.

Copierea sau citarea din mesajele șterse de furnizor sau de moderatorii va duce, de asemenea, la revocarea privilegiilor.

### 13.5. Proprietatea intelectuală

Conținutul care apare în postările altcuiva și care este considerat proprietate intelectuală (o operă de artă, creație, realizare științifică sau altă realizare intelectuală) poate fi utilizat numai cu permisiunea prealabilă a titularului dreptului (autorul sau persoana care postează conținutul).

### 13.6. Responsabilitate

Comunicările de pe site sunt destinate informării comunității de utilizatori care vizitează site-ul și nu angajează în niciun fel furnizorul de servicii. Nicio comunicare de pe site nu poate fi considerată ca reprezentând o ofertă sau acceptare a unui contract sau consiliere juridică sau profesională.

Autorul postării este responsabil pentru comentariu sau intrare, furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru aceasta.

### 13.7. Alte reguli pentru articole, comentarii și contact

Articolele publicate pe site-ul web de către furnizorul de servicii sunt protejate prin drepturi de autor și pot fi distribuite în afara site-ului web sau citate numai cu menționarea sursei și în conformitate cu normele de citare. Partajarea este supusă în continuare condiției ca aceasta să se facă cu reproducerea integrală și

nealterată a conținutului. Autorii articolelor publicate pe site sunt responsabili pentru conținutul acestora.

Acest lucru este valabil și pentru acele contribuții pentru care aceste dispoziții pot fi interpretate în lumina conținutului lor.

- 13.8. Dacă întâmpinați comentarii care, în opinia dumneavoastră, încalcă acești Termeni și condiții sau orice norme de gestionare a datelor sau de protecție a consumatorilor, vă rugăm să ne notificați prin trimiterea unui e-mail la [support@polczfood.com](mailto:support@polczfood.com).

#### **14. Afișați recenziile utilizatorilor**

- 14.1. Furnizorul de servicii va publica anonim unele dintre recenziile scrise de utilizatori care îi sunt trimise în alt mod la secțiunea "RECENZIILE NOASTRE" a site-ului. În plus, recenziile utilizatorilor postate pe interfețele Facebook și Google vor fi publicate pe pagina principală a site-ului, cu un punctaj și o evaluare text sub numele complet al utilizatorului care a postat recenzia, indicând numărul de stele.
- 14.2. Furnizorul de servicii nu va publica toate recenziile pe care le primește, dar va afișa pe site recenziile pozitive și negative într-o proporție echitabilă față de numărul total de recenzii primite.
- 14.3. Recenzile publicate pe site sunt afișate într-un mod vizibil pentru toți vizitatorii site-ului.
- 14.4. Furnizorul de servicii va verifica dacă evaluatorul este una dintre persoanele care au comandat serviciul. În acest fel, se asigură că sunt afișate numai recenziile și opiniile clienților autentici.
- 14.5. Furnizorul de servicii nu afișează recenzii sponsorizate pe site.
- 14.6. Furnizorul de servicii nu va edita sau șterge parțial recenziile deja publicate; dacă recenziile sunt publicate, acestea vor fi afișate pe site în forma neschimbată.
- 14.7. Utilizatorul poate solicita furnizorului de servicii să îi șteargă ratingul.

14.8. Furnizorul de servicii nu va afișa pe site comentarii care sunt ofensatoare pentru interesul public, gustul public sau pentru alții, dar în special comentarii care sunt ilegale, discriminatorii, rasiste, pline de ură, obscene sau legate de opinii religioase sau politice, ofensatoare pentru alții, ofensatoare pentru minori sau care pun în pericol minorii.

## **15. Excluderea răspunderii**

15.1. Furnizorul de servicii nu are nicio obligație legală de a încheia un contract. Acesta este liber să decidă dacă să accepte sau să respingă comanda utilizatorului. Prestatorul de servicii nu va fi răspunzător pentru niciun prejudiciu care rezultă din aceasta.

15.2. Prestatorul de servicii nu garantează că produsul este adecvat pentru orice scop prevăzut de utilizator, pe care acesta nu l-a convenit cu prestatorul de servicii înainte de încheierea contractului sau pe care prestatorul de servicii nu l-a confirmat în timpul consultării. Utilizarea produsului este reglementată de descrierea și instrucțiunile de utilizare a produsului, dar prestatorul de servicii nu este răspunzător pentru eventualele variații rezultate din condițiile specifice de utilizare.

15.3. Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru niciun prejudiciu direct sau indirect care rezultă din utilizarea rău intenționată a site-ului sau din indisponibilitatea furnizorului de servicii de internet. Furnizorul de servicii nu poate fi tras la răspundere pentru disfuncționalități tehnice, cum ar fi defecțiuni electrice sau ale rețelei informatice. Având în vedere că internetul este o rețea deschisă care nu poate fi considerată sigură, furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru niciun prejudiciu cauzat de distrugerea, întârzierea sosirii sau alte eșecuri ale mesajelor sau comenzilor transmise electronic din motive independente de voința sa.

15.4. Furnizorul de servicii poate pune capăt posibilității de a utiliza site-ul web în orice moment, fără a oferi niciun motiv, pentru utilizatori individuali sau pentru toți utilizatorii, la încetarea funcționării site-ului web. În acest caz, acesta va îndeplini comenzile deja plasate în mod valabil și alte solicitări ale utilizatorului, dar nu va fi responsabil pentru orice alte consecințe posibile.

- 15.5. Furnizorul de servicii nu va fi răspunzător pentru nicio întârziere sau alte probleme, erori sau daune rezultate din orice date incorecte și/sau inexacte furnizate de utilizator.
- 15.6. Conținutul la care se ajunge prin accesarea linkurilor externe de pe site nu se află sub controlul prestatorului de servicii. Linkul va fi șters sau modificat de către furnizorul de servicii dacă proprietarul de drept solicită acest lucru. Furnizorul de servicii nu va fi răspunzător în niciun fel pentru conținutul afișat sau descărcat folosind un astfel de link.

## **16. Alte dispoziții**

- 16.1. Furnizorul de servicii își rezervă, de asemenea, dreptul de a aplica și de a modifica protecția juridică a conținutului și normele care reglementează utilizarea site-ului cu privire la utilizatorii care navighează pe site fără a plasa o comandă. Regulile și declarațiile în acest sens sunt puse la dispoziția utilizatorului [în anunțul juridic](#) publicat permanent pe site, în prezentele TCG și în alte documente informative.
- 16.2. Părțile contractante declară că, în exercitarea drepturilor și îndeplinirea obligațiilor care le revin în temeiul acestor termeni și condiții, acestea acționează cu bună-credință și în mod echitabil și în cooperare reciprocă.

## **17. Gestionarea datelor, protecția datelor**

Informații privind gestionarea datelor de către furnizorul de servicii sunt furnizate în documentele intitulate "[Informații privind gestionarea datelor](#)" și "[Informații privind utilizarea modulelor cookie](#)".

## **18. Modificarea clauzelor contractuale**

- 18.1. Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a modifica unilateral termenii și condițiile în orice moment, fără notificare prealabilă și fără notificare separată.
- 18.2. Contractele care rezultă din comenzi individuale sunt întotdeauna supuse termenilor și condițiilor contractuale anexate la confirmarea finală a comenzii în cauză, care creează contractul.



## **19. Legislația aplicabilă**

19.1. Pentru aspectele care nu sunt reglementate de acești termeni și condiții, prevalează următoarea legislație:

- REGULAMENTUL (UE) 2018/302 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 28 februarie 2018 privind combaterea restricțiilor teritoriale nejustificate de conținut și a altor forme de discriminare bazate pe cetățenia, reședința sau domiciliul cumpărătorului pe piața internă și de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 2006/2004 și (UE) 2017/2394 și a Directivei 2009/22/CE,
- Legea V din 2013 privind Codul civil,
- Legea CLXIV din 2005 privind comerțul,
- Legea CLV din 1997 privind protecția consumatorilor,
- Decretul guvernamental 45/2014 (II. 26.) privind normele detaliate ale contractelor dintre consumatori și întreprinderi,
- Decretul guvernamental nr. 373/2021 (VI. 30.) privind normele detaliate pentru contractele dintre consumatori și întreprinderi pentru vânzarea de bunuri, furnizarea de conținut digital și furnizarea de servicii digitale,
- Legea CVIII din 2001 privind anumite aspecte ale serviciilor de comerț electronic și ale serviciilor societății informaționale,
- Decretul NGM 19/2014 (IV. 29.) privind normele procedurale de gestionare a cererilor de garanție pentru bunurile vândute în temeiul unui contract încheiat între un consumator și o întreprindere,
- Legea XLVII din 2008 privind interzicerea practicilor comerciale neloiale împotriva consumatorilor și
- Legea XLVIII din 2008 privind condițiile de bază și anumite restricții ale activităților de publicitate economică.

## **20. Plângeri, executare**

20.1. Utilizatorul poate contacta furnizorul de servicii prin scrisoare, telefon sau e-mail la următoarele date de contact pentru a reclama serviciile furnizorului de servicii, comportamentul, activitatea sau omisiunea membrilor, angajaților sau persoanelor care acționează în interesul sau în beneficiul furnizorului de servicii, în legătură directă cu distribuția sau vânzarea de bunuri către consumatori sau calitatea bunurilor:

### **POLCZ FOOD Kft.**

Adresa: Ungaria, 3000 Hatvan, hrsz. 759/9.

Număr de telefon: +36 30 655 9795 (în limba engleză)

Adresa de e-mail: support@polczfood.com

Prestatorul de servicii va investiga imediat plângerea verbală și, dacă este necesar, o va remedia imediat. Dacă acest lucru nu este posibil sau în caz de dezacord din partea utilizatorului și în cazul unei reclamații scrise, prestatorul de servicii va răspunde în scris în termen de cel mult treizeci de zile, într-un mod verificabil.

În cazul în care utilizatorul nu este de acord cu acțiunile prestatorului de servicii sau în cazul în care nu este posibilă o investigație imediată a reclamației, prestatorul de servicii va înregistra imediat reclamația și poziția sa cu privire la aceasta și va furniza utilizatorului o copie a înregistrării în cazul unei reclamații verbale făcute personal sau, în cazul unei reclamații verbale făcute prin telefon sau electronic, un răspuns scris la reclamație.

Furnizorul de servicii atribuie un număr unic de identificare plângerii depuse de utilizator prin telefon sau pe cale electronică.

În cazul respingerii plângerii utilizatorului, furnizorul de servicii trebuie să prezinte motivele respingerii.

Înregistrarea plângerii trebuie să includă următoarele:

- numele și adresa utilizatorului,
- unde, când și cum a fost depusă plângerea,
- o descriere detaliată a plângerii utilizatorului, o listă a documentelor, înregistrărilor și a altor dovezi prezentate de utilizator,
- o declarație a furnizorului de servicii privind poziția sa cu privire la plângerea utilizatorului, în cazul în care este posibilă o investigație imediată a plângerii,
- semnătura persoanei care a întocmit procesul-verbal și, cu excepția cazului unei reclamații verbale făcute prin telefon sau electronic, semnătura utilizatorului,
- locul și ora înregistrării procesului-verbal,
- în cazul unei reclamații verbale prin telefon sau mijloace electronice, numărul unic de identificare al reclamației.

Întreprinderea trebuie să păstreze o înregistrare a plângerii și o copie a răspunsului timp de trei ani și să o prezinte autorităților de supraveghere la cererea acestora.

În cazul în care plângerea utilizatorului este respinsă, furnizorul de servicii informează în scris utilizatorul cu privire la autoritatea sau organismul de

conciliere la care utilizatorul poate înainta plângerea, în funcție de natura acesteia. Informațiile includ, de asemenea, sediul, datele de contact telefonice și pe internet și adresa poștală a autorității sau a organismului de conciliere competent din locul de reședință sau de ședere al utilizatorului. Informațiile indică, de asemenea, dacă întreprinderea va recurge la organismul de conciliere pentru a soluționa litigiul de consum.

În cazul în care un litigiu de consum între utilizator și furnizorul de servicii nu este soluționat, utilizatorul poate înainta litigiul următoarelor organisme.

## 20.2. Posibilitatea de a apela la un organism de conciliere

Consumatorii pot solicita, de asemenea, intervenția gratuită a unui organism de conciliere în ceea ce privește calitatea și siguranța produsului, aplicarea normelor privind răspunderea pentru produse, calitatea serviciului, precum și încheierea și executarea contractului între părți.

Organismul de conciliere de la locul de reședință sau de domiciliu al consumatorului este competent pentru această procedură.

Competența organismelor de conciliere:

Consiliul de Arbitraj de la Budapesta are competență în Budapesta;

Comisia de conciliere a județului Baranya are jurisdicție asupra județelor Baranya, Somogy și Tolna;

Comisia de conciliere a județului Borsod-Abaúj-Zemplén are competență în județele Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves și Nógrád;

Jurisdicția comisiei de conciliere a județului Csongrád-Csanád: județul Békés, județul Bács-Kiskun, județul Csongrád-Csanád;

Comisia de conciliere a județului Fejér are competență asupra județelor Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém;

Jurisdicția comisiei de conciliere din comitatul Győr-Moson-Sopron: comitatul Győr-Moson-Sopron, comitatul Vas, comitatul Zala;

Jurisdicția Comisiei Județene de Arbitraj Hajdú-Bihar: județele Jász-Nagykun-Szolnok, Hajdú-Bihar și Szabolcs-Szatmár-Bereg;

Comisia de conciliere a județului Pest are competență în județul Pest.

Datele de contact ale organismelor de conciliere pot fi găsite la <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>.

În absența locului de reședință și a domiciliului consumatorului în Ungaria, organismul de conciliere competent este cel competent pentru locul în care este stabilit prestatorul de servicii:

### **Borsod-Abaúj-Zemplén Consiliul Județean de Arbitraj**

Adresa: Ungaria, 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Adresa poștală: Ungaria, 3501 Miskolc, Pf. 376.  
Telefon: +36 46 501 090  
E-mail: [bekeltetes@bokik.hu](mailto:bekeltetes@bokik.hu)  
Website: <http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu/>

Organismul de conciliere indicat în cererea consumatorului este competent să desfășoare procedura, în locul organismului competent menționat mai sus.

Organismul de conciliere asigură consumatorilor o audiere personală în orașele din județ aflate în jurisdicția sa, o dată pe săptămână, dacă este necesar, la cererea consumatorului. În cererea sa, consumatorul poate desemna un alt organism de conciliere decât cel menționat anterior.

Furnizorul de servicii are obligația de a coopera în cadrul procedurii de conciliere.

Cu excepția cazului în care consumatorul solicită în mod expres o audiere personală, comisia de conciliere va ține audierea online, fără ca consumatorul să fie prezent în persoană, prin intermediul unui dispozitiv electronic care transmite simultan sunet și imagini.

În cazul în care consumatorul solicită acest lucru, organismul de conciliere va organiza o audiere personală.

Reprezentantul întreprinderii autorizat să negocieze o tranzacție trebuie să participe la audierea online. În cazul în care consumatorul solicită o audiere față în față, reprezentantul întreprinderii autorizate să negocieze o tranzacție trebuie să participe la audierea cel puțin online.

Costurile procedurii în cazul unei decizii de impunere a unei obligații sunt suportate de întreprinderea împotriva căreia s-a pronunțat organismul de conciliere. În cazul în care cererea consumatorului este respinsă, părțile își suportă propriile cheltuieli.

Organismul de conciliere este un organism independent din punct de vedere profesional, administrat de camerele de comerț și industrie desemnate din județ (capitală). Acesta este responsabil pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum privind subiectele menționate mai sus, prin încercarea de a ajunge la

o înțelegere și, în cazul în care aceasta nu reușește, prin pronunțarea unei hotărâri în cazul respectiv, pentru a asigura aplicarea simplă, rapidă, eficientă și necostisitoare a drepturilor consumatorilor.

Organismul de conciliere consiliază consumatorii sau întreprinderile cu privire la drepturile și obligațiile lor, la cererea acestora.

- 20.3. Dacă locuiți în Uniunea Europeană, puteți utiliza următorul instrument online de soluționare a litigiilor al Comisiei Europene pentru a vă rezolva plângerea cu privire la un produs sau serviciu achiziționat online.

### **Platforma online de soluționare a litigiilor a Comisiei Europene**

Site web: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

Această platformă bazată pe internet a fost creată de UE pentru consumatorii care doresc să depună reclamații cu privire la produsele sau serviciile pe care le-au cumpărat online și să solicite unei părți terțe neutre (organism de soluționare a litigiilor) să se ocupe de reclamație.

Pentru mai multe informații despre platforma online de soluționare a litigiilor și despre modul de utilizare a acesteia, vă rugăm să vizitați site-ul web utilizând link-ul de mai sus.

- 20.4. Utilizatorul poate depune o plângere cu privire la calitatea bunurilor, comportamentul, activitatea sau omisiunea prestatorului de servicii (membru, angajat) sau a unei persoane care acționează în interesul sau în beneficiul său, calitatea serviciului, aplicarea normelor privind răspunderea la biroul guvernamental regional competent pentru locul său de reședință în Ungaria, în calitate de autoritate de protecție a consumatorilor. Datele de contact ale birourilor guvernamentale regionale competente pot fi găsite la <https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>.

De asemenea, utilizatorul poate depune o plângere la autoritatea pentru protecția consumatorilor din locul în care este stabilit furnizorul de servicii:

**Biroul guvernamental al județului Heves**  
**Departamentul de Transport, Licențiere Tehnică și Protecția**  
**Consumatorilor**  
**Departamentul pentru Protecția Consumatorilor**

Adresa: Ungaria, 3300 Eger, Kossuth L. u. 9.

Adresa poștală: Ungaria, 3301 Eger, Pf. 216.

Telefon: +36 36 510 300  
E-mail: fogyved@heves.gov.hu  
Website:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok/heves/megye/szervezet/kozleke-desi-muszaki-engedelyezesi-es-fogyasztovedelmi>

#### 20.5. Asigurarea respectării drepturilor dumneavoastră prin intermediul instanțelor

Părțile contractante cooperează reciproc pentru a soluționa orice litigiu pe cale amiabilă, prin negociere, în cel mai scurt timp posibil și la cel mai mic cost posibil. În cazul în care aceasta nu are succes, utilizatorul poate, în funcție de valoarea litigiului, să inițieze proceduri judiciare la tribunalul districtual sau la instanța de judecată de la locul său de reședință sau de domiciliu, sau la Tribunalul districtual din Hatvan sau la Tribunalul din Eger, unde își are sediul furnizorul de servicii.

#### 20.6. Acțiune reprezentativă

Organizațiile împuternicite pot introduce acțiuni reprezentative împotriva întreprinderilor care încalcă legislația UE și maghiară privind protecția consumatorilor. Organizațiile pot solicita instanței să oprească sau să interzică comportamentul ilicit care afectează consumatorii, să remedieze încălcarea, să acorde despăgubiri, să corecteze încălcarea sau chiar să obțină o reducere de preț.

Consumatorul nu poate și, de obicei, nu poate introduce direct o acțiune reprezentativă prin notificarea sa. O excepție de la această regulă o reprezintă parchetul general, căruia îi poate adresa o cerere pentru ca parchetul să ia în considerare introducerea unei acțiuni reprezentative. Protecția consumatorilor este responsabilitatea parchetelor generale, ale căror date de contact pot fi găsite aici: <http://ugyeszseg.hu/ugyeszsegek/fougyeszsegek/>

Acțiunea de reprezentare este inițiată de procurorul general, dar oricine o poate iniția la biroul procurorului general. Inițiativa este gratuită pentru toți consumatorii. Procurorul decide dacă să inițieze o acțiune reprezentativă și se va adresa instanței dacă sunt îndeplinite condițiile legale. Acțiunea reprezentativă nu este introdusă de procuror în interesul consumatorului individual (denunțator), ci în interesul tuturor persoanelor care sunt sau pot fi afectate de încălcare. Consumatorii sunt reprezentați în fața instanței de către procurorul de interes public și nu sunt implicați personal în litigiu, astfel încât nu este necesară asigurarea reprezentării juridice și nu există costuri juridice.

Celelalte organizații autorizate iau cunoștință din oficiu de activitățile care lezează interesele consumatorilor, prin rapoartele consumatorilor pe care le primesc și prin inspecțiile autorităților, și pot, de asemenea, să introducă acțiuni reprezentative împotriva acestora pe baza unei decizii luate în temeiul propriilor competențe.

Lista organizațiilor autorizate să introducă acțiuni reprezentative este publicată pe site-ul web al ministrului responsabil cu protecția consumatorilor. Lista organizațiilor autorizate este disponibilă [aici](#).

#### 20.7. Punerea în aplicare în legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal

Utilizatorul își poate exercita drepturile de executare în fața furnizorului de servicii, astfel cum sunt descrise în politica de confidențialitate, precum și în instanță, și se poate adresa, de asemenea, Autorității Naționale pentru Protecția Datelor și Libertatea Informației:

#### **Autoritatea națională pentru protecția datelor și libertatea de informare**

Adresa: Ungaria, 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Adresa poștală: Ungaria, 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 1 391 1400

Fax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Website: <http://www.naih.hu/>

În cazul unei proceduri judiciare, acțiunea poate fi introdusă în fața instanței de la domiciliul sau reședința utilizatorului, la alegerea utilizatorului în cauză, deoarece instanța are competența de a judeca cauza.

2024. 2 mai.

**POLCZ FOOD Kft.**

(această traducere a fost realizată prin traducere automată)