

# Procedura de reclamație

în cazul unei reclamații adresate vânzătorului Ecomm Trade s.r.o.

## Articolul I

### Dispoziții introductive

1. Prezenta procedură de reclamație reglementează metoda și locul de depunere a reclamațiilor, procedura de soluționare a reclamațiilor și metoda de efectuare a reparațiilor în garanție.
2. Prezenta procedură de reclamație face parte integrantă din Termenii și condițiile vânzătorului și din contractul de cumpărare încheiat între vânzător și cumpărător. Aceasta se aplică în cazul reclamațiilor pentru bunurile achiziționate de la Vânzător  
Denumirea firmei: Ecomm Trade s. r. o.  
Înregistrare: Registrul comercial al Tribunalului districtual din Banská Bystrica, sec. Sro, inșeția nr. 40343/S  
Sediul social: 1. mája 909/22, 981 01 Hnúšť'a, Slovacia.  
CUI: 53515871  
COD TVA: SK2121391195  
Reprezentată de: Lenka Tomengová, director general  
Email: info@mabell.ro  
Tel: +403 642 24310
3. În conformitate cu Codul Civil, Ordonanța Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor, Legea nr. 363/2007 privind comerțul electronic și Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate <https://www.mabell.ro/> are obligația să implementeze o procedură de reclamații care să respecte următoarele principii:
  - Transparență: <https://www.mabell.ro/> va informa consumatorii despre procedura de reclamații, inclusiv despre modul în care pot depune o reclamație.
  - Claritate: Procedura de reclamații va fi clară și concisă, astfel încât consumatorii să poată înțelege și aplica cu ușurință.
  - Eficientizare: Procedura de reclamații va fi eficientă, astfel încât consumatorii să primească o soluție în termenul legal.
4. În cazul în care bunurile achiziționate sunt defecte și doriți să le revendicați, vă rugăm să urmați următoarea procedură de revendicare.

## Articolul II

### Răspunderea pentru defecte

1. Vânzătorul este răspunzător față de cumpărător pentru faptul că bunurile vândute sunt în conformitate cu contractul de vânzare, în special că nu prezintă defecte. Conformitatea cu contractul de vânzare înseamnă că bunurile vândute au caracteristicile de calitate și de performanță declarate de vânzător sau, dacă este cazul, caracteristicile de calitate și de performanță obișnuite pentru articolul respectiv, că sunt conforme cu cerințele legale și că corespund scopului pentru care vânzătorul declară că bunurile urmează să fie utilizate sau pentru care sunt utilizate în mod obișnuit.
2. Vânzătorul este răspunzător pentru orice defecte ale articolului vândut la primirea acestuia de către cumpărător. În cazul articolelor vândute la un preț mai mic, vânzătorul nu este răspunzător pentru defectul pentru care s-a negociat prețul mai mic.
3. În cazul în care bunurile nu sunt utilizate, vânzătorul este răspunzător față de cumpărătorul-consumator pentru defectele care apar după acceptarea bunurilor în perioada de garanție (garanție). Perioada de garanție este de 24 de luni, începând cu data primirii articolului de către cumpărător.
4. Documentul de garanție este dovada de cumpărare - factura, care servește și ca bon de livrare.
5. Garanția nu acoperă daunele cauzate de:
  - deteriorarea mecanică a bunurilor,

- utilizarea bunurilor în condiții care nu corespund temperaturii, umidității, influențelor chimice și mecanice ale mediului înconjurător,
- manipularea necorespunzătoare sau neglijarea bunurilor,
- încărcare excesivă sau utilizare contrară principiilor generale,
- de elementele naturii sau de o putere superioară.

### Articolul III

#### Depunerea unei reclamații

1. Cumpărătorul consumator poate depune o reclamație prin completarea formularului de reclamație online de pe site-ul web al vânzătorului prin intermediul Retino, în care furnizează informațiile solicitate, sau pe suport de hârtie. Cumpărătorul poate trimite fotografii ale bunurilor deteriorate către Vânzător prin intermediul formularului. În cazul în care deteriorarea este vizibilă în mod clar din fotografii și Vânzătorul apreciază că repararea bunurilor revendicate nu este posibilă, Vânzătorul poate soluționa reclamația prin înlocuirea bunurilor, cumpărătorul nefiind obligat să returneze bunurile deteriorate dacă Vânzătorul este de acord să facă acest lucru. Vânzătorul nu este obligat să soluționeze cererea de despăgubire pe baza fotografiilor bunurilor deteriorate și poate solicita cumpărătorului să le trimită vânzătorului, ceea ce este la alegerea exclusivă a vânzătorului.
2. O reclamație trebuie să conțină următoarele informații:
  - Numele și datele de contact ale consumatorului: nume, prenume, adresă, e-mail, număr de telefon.
  - Produsul sau serviciul care face obiectul reclamației: descrierea produsului sau serviciului, data achiziționării, numărul comenzii.
  - Motivul reclamației: descrierea problemei întâmpinate.
  - Cererea consumatorului: soluția pe care o dorește consumatorul.
3. Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel, Cumpărătorul va trimite bunurile revendicate împreună cu raportul de revendicare tipărit după completarea formularului online sau a altui document cu numărul de comandă la Frogman s.r.o. (Mabell.ro - ID: 25816F), Strada Ogorului 3G, 410554 Oradea, Bihor, România. Vânzătorul își rezervă dreptul de a nu accepta un colet care a fost trimis la o altă adresă decât cea indicată mai sus sau la adresa sediului social al companiei, de exemplu la un punct de distribuție.
4. Vânzătorul își rezervă dreptul de a nu accepta bunurile trimise de către cumpărător cu plata la livrare.

### Articolul IV

#### Drepturile rezultate din reclamații făcute de consumatori

1. Vânzătorul este răspunzător pentru orice defecte ale articolului vândut la primirea acestuia de către cumpărător. Cumpărătorul are dreptul de a solicita o reclamație pentru defecte ale bunurilor în timpul perioadei de garanție.
2. În cazul în care este vorba de un **defect care poate fi remediat**, cumpărătorul-consumator are dreptul de a-l remedia gratuit, în timp util și în mod corespunzător. Vânzătorul este obligat să înlăture defectul fără întârzieri nejustificate. În locul înlăturării defectului, cumpărătorul-consumator poate solicita înlocuirea bunului sau, în cazul în care defectul se referă doar la o parte a bunului, înlocuirea părții respective, cu excepția cazului în care acest lucru ar implica costuri disproporționate pentru vânzător în raport cu prețul bunurilor sau cu gravitatea defectului. Vânzătorul poate întotdeauna să înlocuiască articolul defect cu unul fără defecte în loc să înlăture defectul, dacă acest lucru nu provoacă inconveniente grave cumpărătorului.
3. În cazul în care există un **defect care nu poate fi remediat** și care împiedică utilizarea corespunzătoare a articolului ca un articol nedefect, consumatorul are dreptul de a obține înlocuirea articolului sau de a se retrage din contract. Aceleași drepturi se aplică cumpărătorului-consumator în cazul în care defectele pot fi remediate, dar cumpărătorul nu poate utiliza în mod corespunzător bunurile din cauza reapariției defectului după reparație sau din cauza unui număr mai mare de defecte. În cazul altor defecte

iremediabile, cumpărătorul-consumator are dreptul la o reducere rezonabilă a prețului bunului.

## **Articolul V**

### **Soluționarea unei reclamații a consumatorilor**

1. În cazul în care reclamația este făcută prin intermediul comunicării la distanță, vânzătorul este obligat să comunice imediat confirmarea de primire (reclamația) cumpărătorului-consumator; dacă nu este posibilă comunicarea imediată a confirmării, aceasta trebuie comunicată fără întârzieri nejustificate, dar cel târziu împreună cu dovada reclamației; confirmarea reclamației nu trebuie comunicată dacă cumpărătorul are posibilitatea de a dovedi reclamația într-un alt mod.
2. Vânzătorul este obligat să soluționeze reclamația în termen de 15 de zile de la data primirii acesteia. În cazul în care reclamația este complexă, termenul de soluționare poate fi prelungit cu cel mult 15 zile, cu informarea prealabilă a consumatorului. Odată stabilită metoda de soluționare a reclamației, aceasta este soluționată imediat; în cazuri justificate, reclamația poate fi soluționată și mai târziu; cu toate acestea, soluționarea reclamației nu trebuie să dureze mai mult de 30 de zile de la data primirii acesteia. După expirarea perioadei de soluționare a reclamației, consumatorul are dreptul de a se retrage din contract sau are dreptul de a obține înlocuirea produsului cu un produs nou.
3. În cazul în care consumatorul a făcut o reclamație pentru un produs în primele 12 luni de la cumpărare, vânzătorul poate respinge reclamația numai pe baza unei evaluări profesionale; indiferent de rezultatul evaluării profesionale, consumatorul nu poate fi obligat să plătească costurile evaluării profesionale sau orice alte costuri legate de aceasta. Vânzătorul furnizează consumatorului o copie a evaluării profesionale care justifică respingerea reclamației în termen de cel mult 14 zile de la data reclamației. Acest lucru nu aduce prejudicii față de obligația vânzătorului prevăzută la punctul 6.
4. În cazul în care consumatorul a depus o reclamație după 12 luni de la achiziție și vânzătorul a respins-o, persoana care a soluționat reclamația este obligată să indice în documentul de soluționare a reclamației la cine poate trimite consumatorul produsul pentru o evaluare profesională. În cazul în care produsul este trimis la o persoană desemnată pentru o expertiză, costurile expertizei, precum și orice alte costuri suportate în mod rezonabil în legătură cu aceasta, sunt suportate de vânzător, indiferent de rezultatul expertizei. În cazul în care expertiza dovedește că vânzătorul este răspunzător pentru defect, consumatorul poate depune din nou cererea; perioada de garanție nu expiră în timpul efectuării expertizei. Vânzătorul rambursează consumatorului, în termen de 14 zile de la data cererii de revendicare reluate, toate costurile suportate pentru expertiza profesională, precum și toate costurile aferente suportate în mod justificat. Reclamația reînnoită nu poate fi respinsă.
5. Perioada de la exercitarea dreptului de răspundere pentru defecte până la încheierea procedurii de reclamație nu este inclusă în perioada de garanție. În cazul înlocuirii articolului cu unul nou, noua perioadă de garanție începe de la data primirii.
6. Vânzătorul este obligat să emită o dovadă scrisă a reclamației în termen de 30 de zile de la data reclamației.
7. Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor (în special a cheltuielilor poștale) suportate în legătură cu exercitarea drepturilor de răspundere pentru defecte și suportate efectiv și în mod rezonabil. Vânzătorul solicită cumpărătorului să trimită bunurile reclamate printr-o metodă de transport mai ieftină, dacă este posibil, deoarece vânzătorul nu va rambursa cheltuielile care nu sunt suportate în mod justificat.

## **Articolul VI**

### **Exercitarea drepturilor de către cumpărătorul antreprenor.**

1. Procedura de reclamație a defectelor de către cumpărătorul antreprenor și răspunderea pentru defecte a vânzătorului sunt reglementate de dispozițiile aferente în Codul Comercial.

**Articolul VII**  
**Dispoziții finale**

1. Această procedură de reclamație este întocmită de Lanikova Group, s.r.o. pentru utilizatorul magazinului online [www.mabell.ro](http://www.mabell.ro) și este protejată de Legea privind drepturile de autor pentru conținut scris Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe. Fără consimțământul autorului, este interzisă utilizarea în orice mod a acestei lucrări protejate prin drepturi de autor, mai ales, dar fără a se limita la acestea, copierea, publicarea, schimbarea, modificarea, distribuirea și orice altă utilizare abuzivă a acesteia.
2. Prezenta procedură de reclamație intră în vigoare și se aplică începând cu data de 08.04.2021.