

TERMENI ȘI CONDIȚII ale companiei VIVANTIS a.s.

1. PREVEDERI GENERALE

1.1. Termeni și condițiile generale ale companiei VIVANTIS.a.s., cu sediul : Školní náměstí 14, 537 01 Chrudim, Nr. Înmatriculare: 25977687, CUI/CIF: CZ25977687 înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Curtea Regională Hradec Kralove, Sectiunea B 2763 sunt reglementate de drepturile și obligațiile părților pe baza contractului încheiat de vânzare-cumpărare, dintre vânzător și cumpărător, realizat prin intermediul eshopului www.vivantis.ro.

1.2. Relațiile dintre vânzător și cumpărător sunt reglementate de aceste legi:

- OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relație cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor
- Legea 365/2002 cu privire la comerțul electronic.

2. CONTRACTUL DE VÂNZARE CUMPĂRARE

2.1. Toate produsele prezentate pe interfața eshop-ului www.vivantis.ro poartă un caracter informativ și vânzătorul nu este obligat să încheie un contract de achiziție cu privire la acest produs.

2.2. Comanda înfăptuită de către Cumpărător prin intermediul magazinului online www.vivantis.ro sau telefonic constituie un motiv pentru încheierea contractului de vânzare. Vânzătorul va confirma primirea comenzii prin mail la adresa de email specificată în comanda cumpărătorului, însă confirmarea încă nu reprezintă acordul vânzătorului cu încheierea contractului de vânzare.

2.3. Cumpărătorul are dreptul să anuleze comanda, adică să-și retragă intenția de a încheia un contract, fără sancțiuni chiar și până în clipa de expediere a produselor. Cumpărătorul este obligat să anunțe vânzătorul despre anularea comenzii prin intermediul emailului sau telefonic.

2.4. Contractul de vânzare este încheiat cu acordul vânzătorului, în același timp ca acord se consideră transmiterea produselor cumpărătorului sau printr-un acord transmis pe adresa de email.

2.5. Prețurile produselor și serviciilor (de ex. Taxa de transport) afișate pe interfața webului sunt prezentate în RON, inclusiv TVA conform legislației în vigoare.

2.6. Cumpărătorul este de acord să se folosească de rețelele de comunicare la distanță pentru a încheia contractul. Cheltuielile care apar în timpul folosirii rețelelor de comunicare la distanță pentru a încheia contractul de vânzare (costurile pentru conectarea la internet, apeluri telefonice) sunt suportate de către cumpărător.

3. CONDIȚII DE PLATĂ

3.1. Prețul produselor și costurile potențiale apărute la expedierea produselor conform contractului de vânzare pot fi plătite de către cumpărător vânzătorului prin următoarele metode.

- a) în numerar, la rambursarea coletului la adresa indicată de către vânzător în comandă.
- b) prin transfer în contul bancar
- c) prin intermediul cardului de debit/credit

3.2. În cazul produselor fabricate la dorința cumpărătorului (produs personalizat), cumpărătorul va plăti vânzătorului un avans mai mare de 30 % din prețul produsului. Acest avans nu se restituie.

3.3. După expedierea coletului, vânzătorul trimite o factură prin e-mail. Factura servește, de asemenea, în calitate de certificat de garanție.

4. TRANSPORTUL ȘI LIVRAREA PRODUSELOR

4.1. Cheltuielile pentru taxa de transport și taxa de ambalare sunt suportate de către cumpărător, printr-o metodă aleasă în timpul înfăptuirii comenzii. Costurile sunt reglementate conform prețurilor prezentate pe www.vivantis.ro.

4.2. Unele moduri de transport sunt asociate cu serviciul "Asigurarea coletului". Acest lucru reprezintă un serviciu oferit de către vânzător. Dacă cumpărătorul optează pentru el, vânzătorul se obligă în caz de deteriorare, pierdere a coletului sau produselor în timpul transportării, să trimită cumpărătorului din nou produsele comandate (în cazul în care vânzătorul are astfel de produse în stoc, sau imediat după adaugarea în stoc) sau să restituie suma achitată, fără întârziere, după ce este informat demonstrabil despre o astfel de deteriorare a bunurilor.

4.3. În cazul în care conform contractului de vânzare, vânzătorul este obligat să asigure livrarea produselor la adresa indicată de cumpărător, cumpărătorul este obligat să ridice produsele în termenul livrării. În timpul primirii produselor de la curier cumpărătorul este obligat să verifice integritatea coletului și în cazul în care sesizează o problemă legată de integritatea coletului trebuie să anunțe nemijlocit curierul.

4.4. În cazul în care din cauza cumpărătorului e necesar ca produsele să fie livrate din nou sau prin alta metodă decât cea indicată în contract, cumpărătorul este obligat să achite cheltuielile legate de metoda repetată de livrare a produselor, respectiv cheltuielile legate de alta metodă de livrare.

5. RETRAGERE DIN CONTRACT

5.1. Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract fără a preciza motivele, până la paisprezece (14) zile de la primirea produselor. Retragera din contract trebuie să fie transmisă vânzătorului, în această perioadă, prin intermediul emailului sau sub formă scrisă pe adresa vânzătorului. Cumpărătorul poate îndeplini formularul prevăzut de vânzător anexat în termeni și condiții. Pentru retragera din contractul de vânzare-cumpărare, consumatorul poate utiliza formularul electronic / butonul „Retragere din contract” situat pe site-ul web al vânzătorului în [Secțiunea pentru clienți](#), sau, după caz, în [contul Viva klub](#).

5.2. În cazul retragerii din contract, contractul de vânzare este anulat. Produsele sunt returnate vânzătorului până la paisprezece (14) zile de la retragera din contractul de vânzare. Dacă cumpărătorul se retrage din contract, toate cheltuielile legate de returnarea produselor (de ex. transportul) sau returnarea produselor prin poștă, sunt și suportate de către cumpărător.

5.3. În cazul retragerii din contract vânzătorul rambursează toată suma de bani primită de la cumpărător până în termenul de paisprezece (14) zile din momentul de retragere din contract, în același mod cum au fost banii recepționați de la cumpărător, dacă nu există un alt acord dintre părți pentru o altă modalitate ca cumpărătorului să nu-i apară alte cheltuieli. Vânzătorul nu este obligat să ramburseze suma primită de la cumpărător, înainte ca cumpărătorul să returneze produsele. Returnarea mijloacelor financiare se aplică doar asupra bunurilor, nu și asupra serviciilor (cum ar fi: asigurarea coletului, garanția extinsă, perioada de retragere prelungită etc).

5.4. În conformitate cu Codul Civil, cumpărătorul are dreptul la rambursarea mijloacelor financiare asociate transportului de mărfuri (taxa poștală) la cumpărarea acestora (nu și în cazul restituirii). Acest drept poate fi aplicat numai în valoarea celei mai ieftine taxe de

transport, pe care o oferă vânzătorul (chiar dacă cumpărătorul a ales un mod de transport mai scump), iar ridicarea de la punctele de colectare nu poate fi considerată o astfel de metodă de livrare.

5.5. Cumpărătorul va lua în considerație că nu poate să se retragă printre altele, din contract dacă:

- a) produsul livrat a fost modificat după dorința utilizatorului sau a unei persoane (produs personalizat);
- b) produsele livrate care se alterează rapid precum și produsele care în timpul livrării au fost amestecate irevocabil cu alte produse;
- c) produsele care sunt livrate într-un recipient închis și utilizatorul le va scoate din ambalaj, din motive de igienă nu pot fi returnate;
- d) produsele audio sau video sau programele de calculator sigilate dacă se încalcă integritatea ambalajului original.

5.6. Cumpărătorul va lua în considerare că, dacă produsul returnat este defect, utilizat sau prezintă urme de uzură, vânzătorul are dreptul la despăgubiri pentru daunele produselor și le poate solicita împotriva cererii cumpărătorului de a rambursa suma de achiziție

5.7. Dacă împreună cu produsele cumpărătorul a primit un cadou, contractul de cadou dintre vânzător și cumpărător se încheie doar, cu condiția că dacă se înfăptuiește retragerea din contract de către cumpărător, contractul de cadou se anulează și cumpărătorul este obligat să returneze împreună cu produsele și cadourile primite.

5.8. Până la primirea produselor de către cumpărător, se poate retrage din contractul de vânzare oricând. În acest caz cumpărătorul va fi informat prin email pe adresa indicată la înfăptuirea comenzii și cumpărătorului se va rambursa suma produselor fără întârziere.

5.9. Vânzătorul îi oferă cumpărătorului o perioadă de returnare a mărfurilor, fără indicarea motivului, pe un timp mai îndelungat, decât cel stabilit de lege, (alin. 5.1.), adică pentru o perioadă de 2 luni (60 de zile) de la preluarea mărfurilor, sau 6 luni (183 zile) pentru o taxă suplimentară.

5.10. Pentru mărfurile returnate dincolo de termenul legal (14 zile) vânzătorul are condiția ca în cadrul controlului efectuat la preluare, mărfurile să nu fie folosite, cu termen expirat, consumate parțial sau total, sau deteriorate. Pentru alți termeni de retragere din contractul de vânzare în termen prelungit, sunt valabile punctele 5.1. până la 5.8. a acestor termeni și condiții.

5.11. Voucherele cadou procurate, nu pot fi restituite contra unei sume de bani. Eventuala diferență între prețul produselor selectate și valoarea voucherului, este nereturnabilă.

5.12. Vânzătorul își rezervă dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare încheiat în cazul în care cumpărătorul a comandat bunuri în baza acestui contract de cumpărare, al cărui preț a fost vădit disproporționat față de valoarea acestor bunuri. Vânzătorul se poate retrage din prețul de cumpărare în acest mod numai dacă acest preț evident nerezonabil indicat pe mediul web al magazinului electronic a fost cauzat în mod inconștient.

5.13. În cazurile în care cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare în conformitate cu § 1829 paragraful 1 din Codul civil, vânzătorul are, de asemenea, dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare în orice moment, până la momentul preluării mărfurilor de către cumpărător. Într-un astfel de caz, vânzătorul va returna prețul de cumpărare cumpărătorului fără întârzieri nejustificate, fără numerar în contul desemnat de cumpărător.

5.14. Consumatorul este responsabil pentru reducerea valorii bunurilor ca urmare a unei manipulari diferite de ceea ce este necesar și obișnuit, având în vedere natura și caracteristicile lor. Prin manipularea necesară se înțelege examinarea și testarea bunului în măsura în care ar fi fost posibil într-un magazin fizic înainte de cumpărare.

În cazul în care:

- a) hainele sunt fără etichete, agățătoare,
 - b) mărfurile sunt spălate,
 - c) mărfurile sunt murdare, umede sau urât mirositoare,
 - d) o parte din bunuri sau accesorii este deteriorată sau lipsește,
- consumatorul va fi taxat cu o compensație de 100% pentru deteriorarea produsului care va duce la imposibilitatea sa ulterioară de vânzare. În acest caz, vom rambursa consumatorului doar costurile de livrare a mărfurilor. În plus, consumatorul poate solicita returnarea bunului pe cheltuiala proprie, cu condiția să retragă astfel retragerea din contract.

6. DREPTURILE REZULTATE DIN EXECUTAREA DEFECTUOASĂ

6.1. Vânzătorul garantează cumpărătorului faptul că la preluare mărfurile sunt lipsite de defecte și că la momentul preluării lor de către cumpărător:

- a) mărfurile au caracteristicile convenite între părți, iar în lipsa unui acord, au caracteristicile descrise de vânzător sau de producător sau așteptate de cumpărător având în vedere natura mărfurilor și pe baza publicității efectuate de către aceștia;
- b) mărfurile sunt potrivite pentru scopul pentru care vânzătorul declară că urmează să fie utilizate sau pentru care mărfurile de acest tip sunt utilizate în mod obișnuit;
- c) mărfurile corespund, din punct de vedere al calității sau al execuției, eșantionului sau modelului, în cazul în care calitatea sau execuția a fost determinată în raport cu eșantionul sau modelul convenit;
- d) mărfurile sunt în cantitatea, măsură sau calitate corespunzătoare;
- e) mărfurile sunt în conformitate cu cerințele legislației.

6.2. Dispozițiile prevăzute în articolul 6.1 din prezentele condiții nu se aplică mărfurilor vândute la un preț mai mic pentru un defect în legătură cu care s-a convenit un preț mai mic. În cazul mărfurilor folosite, pentru un defect care corespunde nivelului de utilizare sau de uzură pe care mărfurile îl aveau în momentul preluării lor de către cumpărător sau dacă acest lucru rezultă din natura mărfurilor.

6.3. Dreptul cumpărătorului în temeiul executării defectuoase se bazează pe defectul pe care îl prezintă mărfurile în momentul preluării de către cumpărător. În cazul în care defectul se manifestă în termen de șase (6) luni de la preluare, mărfurile sunt considerate ca fiind defecte la preluare.

6.4. Dacă prestația defectuoasă reprezintă o încălcare substanțială a contractului, cumpărătorul are dreptul la:

- a) remedierea defectului prin livrarea unui produs nou fără defect sau prin livrarea elementului lipsă;
- b) remedierea defectului prin repararea produsului;
- c) o reducere corespunzătoare din prețului de achiziție;
- d) retragerea din contract.

6.5. Cumpărătorul informează vânzătorul cu privire la dreptul pe care l-a ales atunci când notifică despre defect sau fără întârzieri nejustificate după notificarea defectului.

Cumpărătorul nu poate modifica alegerea făcută fără acordul vânzătorului.

6.6. Cumpărătorul va exercita drepturile ce decurg din executarea defectuoasă pe adresa Frogman – ID 347A, Strada Uzinelor nr. 80, 410605 Oradea, jud. Bihor, România (Nu este posibilă returnarea mărfurilor personal la această adresă.)

6.7. Pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum care decurg din Contractul de achiziție, Vânzătorul va asigura adresa electronică serviciulclienti@vivantis.ro, sau prin intermediul adresei de corespondență Frogman – ID 347A, Strada Uzinelor nr. 80, 410605 Oradea, jud. Bihor, România (Nu este posibilă returnarea mărfurilor personal la această adresă). Platforma online de soluționare a litigiilor pe adresa electronică [JA2]

<http://ec.europa.eu/consumers/odr> poate fi utilizată pentru a soluționa litigiile dintre Vânzător și Cumpărător în cadrul Contractului de achiziție.

6.8. Pentru produsele selectate vândute cu o garanție mai mare de 24 de luni, se oferă o garanție extinsă (contra cost) după expirarea perioadei de 24 de luni. În cazul în care mărfurile prezintă un defect după perioada de 24 de luni, acestea vor fi acceptate pentru service și vor fi reparate sau înlocuite cu un alt produs cu specificații identice sau mai bune. În cazul în care niciuna dintre aceste soluții nu este posibilă, se va emite o notă de credit. Vânzătorul se angajează să termine un astfel de serviciu în termen de 40 de zile de la primirea mărfurilor - după care cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract. Drepturile de executare defectuoasă acordate de producătorul echipamentului nu sunt afectate.

6.9. Costurile asociate cu livrarea mărfurilor defecte sunt suportate de către client. În cazul acceptării mărfurilor defecte, costurile sunt suportate de vânzător.

6.10. Vânzătorul este obligat să evalueze/execute bunurile defecte în termen de 30 de zile de la livrarea mărfurilor defecte de către client la adresa indicată.

7. RECENZIILE CLIENȚILOR

7.1. În cadrul cumpărăturilor de pe site-ul www.vivantis.ro, clienții ar putea primi o cerere de evaluare a procesului de cumpărare sau a produselor sub forma unei recenzii din partea clientului. Recenzia clientului este întotdeauna efectuată de către Compari.ro vezi [Politica de confidențialitate a clienților](#).

7.2. Comentariile sunt apoi afișate pe portalul Compari.ro sau pe site-ul www.vivantis.ro.

8. CERTIFICATE CADOU

8.1. Certificatele cadou sunt titluri de valoare emise de către vânzător și pot fi valorificate numai pentru cumpărături de la vânzător. Codul de pe certificat este utilizat pentru metoda tehnică de valorificare a titlurilor de valoare. În cazul nefinalizării achiziției sau al retragerii în termenul de 14 zile, vânzătorul îi poate genera cumpărătorului un cod de rezervă. O eventuală generare a unui cod nou nu duce la modificarea titlului de valoare.

9. PROTECȚIA DATELOR ȚI CU CARACTER PERSONAL

9.1. Modul în care vânzătorul procesează informațiile personale ale cumpărătorului este descris în secțiunea [Protecția datelor cu caracter personal](#).

Cumpărătorul ia în considerare că este obligat să prezinte informațiile sale personale corect și sincer și este obligat să informeze vânzătorul cu privire la orice modificare a informațiilor sale personale fără întârzieri nejustificate. Cumpărătorul confirmă faptul că datele personale furnizate sunt corecte.

Acești Termeni și condiții intră în vigoare începând cu data de 15 iunie 2026.