

POLITICĂ PRIVIND RECLAMAȚIILE ÎN LEGĂTURĂ CU PRODUSELE

1. DISPOZIȚII PRELIMINARE

1.1 Prezenta politică privind reclamațiile (denumită în continuare "**Politică privind reclamațiile**") reglementează gestionarea reclamațiilor apărute între vânzător, **NOVIKO s.r.o.**, o societate cu răspundere limitată constituită și funcționând în conformitate cu legile Republicii Ceha, cu sediul social în Palackého třída 537/163, Medlánky, 612 00 Brno, Republica Cehă, număr de identificare: 284 33 092, înregistrată în Registrul Comerțului ținut de Tribunalul Regional din Brno, Secțiunea C, rândul 61588 (denumită în continuare "**Vânzătorul**") și persoana fizică acționând în calitate de consumator (denumită în continuare "**Cumpărătorul**") care achiziționează produse sau servicii (denumite în continuare "**Produsele**") din magazinul online <https://www.mycalibra.ro/> (denumit în continuare "**Magazinul online**").

1.2 Politica privind reclamațiile face parte integrantă din Termenii și condițiile pentru vânzarea de produse prin intermediul Magazinului online.

1.3 Prezenta Politică privind reclamațiile se aplică numai dacă Cumpărătorul este un consumator. Un consumator este orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care acționează în scopuri din afara activității lor profesionale, comerțului, afacerii, producției, meseriei sau profesiei lor liberale.

1.4 Prin trimiterea comenzii către Vânzător, Cumpărătorul recunoaște că a fost informat în mod corespunzător cu privire la condițiile și opțiunile de formulare a unei reclamații în legătură cu Produsele, inclusiv locul unde poate fi făcută o reclamație.

2. CÂND SUNT PRODUSELE CONSIDERATE NECONFORME ȘI CARE SUNT DREPTURILE CUMPĂRĂTORULUI

2.1 Vânzătorul este răspunzător față de consumator pentru orice neconformitate care există la momentul livrării și care se manifestă în termen de doi ani de la data respectivă sau în alt termen legal aplicabil, după caz. În special, Vânzătorul este responsabil să se asigure că, la momentul livrării și primirii Produselor de către Cumpărător: a) Produsele sunt conforme cu descrierea, tipul, cantitatea și calitatea și prezintă funcționalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea și alte caracteristici specificate în contractul de vânzare / în comandă; b) Produsele sunt adecvate scopului specific pentru care Cumpărătorul le solicită, pe care Cumpărătorul l-a făcut cunoscut Vânzătorului cel târziu la momentul încheierii contractului de vânzare sau plasării comenzii și pe care Vânzătorul l-a acceptat; c) Produsele sunt livrate cu toate accesoriile și instrucțiunile, prevăzute în contractul de vânzare / comandă; și d) sunt furnizate actualizări în conformitate cu prevederile contractului de vânzare / comenzii, după caz.

2.2 Pentru evitarea oricăror îndoieli, garanția este datorată dacă defectul sau cauza acestuia exista la momentul predării Produselor.

2.3 Vânzătorul este răspunzător față de Cumpărător pentru faptul că, în plus față de caracteristicile convenite, Produsele nu corespund din punct de vedere al calității sau al manoperei cu mostrele livrate de Vânzător Cumpărătorului înainte de încheierea contractului / plasarea comenzii (cu condiția ca astfel de mostre să fi fost livrate Cumpărătorului).

2.4 Prevederile paragrafelor 2.1-2.3 nu se aplică în cazul în care Vânzătorul a informat în mod expres Cumpărătorul înainte de încheierea contractului / plasarea comenzii că o anumită caracteristică a Produselor este diferită, iar Cumpărătorul a consimțit în mod expres la acest lucru la încheierea contractului / plasarea comenzii.

2.5 În cazul în care defectul se manifestă în termen de doi ani – sau alt termen legal aplicabil, după caz – de la data livrării sau a recepției finale a Produselor, Produsele vor fi considerate defecte la recepție, cu excepția cazului în care natura Produselor sau a defectului exclude acest lucru. Acest termen nu curge pentru perioada în care Cumpărătorul este împiedicat să utilizeze Bunurile, în cazul în care Cumpărătorul a semnalat în mod întemeiat defectul. După expirarea termenului de doi ani menționat în prezentul paragraf 2.5, Cumpărătorul poate solicita repararea sau înlocuirea Produselor care nu pot fi utilizate în scopul intenționat ca urmare a defectelor ascunse care s-au manifestat în perioada medie de utilizare, în conformitate cu legea.

2.6 Dacă Produsele prezintă un defect, Cumpărătorul poate solicita remedierea defectului. Cumpărătorul are dreptul de a obține aducerea bunurilor în conformitate, de a primi o reducere proporțională a prețului sau de a înceta contractul în condițiile stabilite în prezenta Politică privind reclamațiile. Pentru ca Produsele să fie aduse în conformitate, consumatorul poate alege între reparare și înlocuire, cu excepția cazului în care metoda aleasă pentru remedierea defectului este imposibilă sau nerezonabil de costisitoare în comparație cu o altă metodă; acest lucru va fi evaluat în special în raport cu gravitatea defectului, valoarea pe care Produsele ar avea-o în lipsa defectului și dacă defectul poate fi remediat prin altă metodă fără dificultăți semnificative pentru Cumpărător.

2.7 Vânzătorul poate refuza să remedieze un defect dacă este imposibil sau nerezonabil de costisitor să facă acest lucru, luând în considerare în special gravitatea defectului și valoarea pe care Produsele ar avea-o în lipsa defectului.

2.8 Vânzătorul va înlătura defectul într-o perioadă de timp rezonabilă, care, în cazul reparațiilor sau înlocuirii, nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care Vânzătorul a fost informat de consumator cu privire la neconformitate, și care este convenită de comun acord, în scris, între Vânzător și Cumpărător, luând în considerare natura și complexitatea Produselor, natura și gravitatea neconformității, precum și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii. Vânzătorul preia Produsele pe cheltuiala sa pentru a înlătura defectul. În cazul în care acest lucru presupune demontarea sau dezinstalarea Produsului, al cărui montaj a fost efectuat în conformitate cu natura și scopul Produsului înainte ca defectul să se manifeste, Vânzătorul va demonta Produsul defect și va instala un Produs reparat sau nou sau va acoperi costurile aferente. În cazul în care Cumpărătorul nu preia Produsul în termenul prevăzut în prezentul paragraf 2.8, după ce Vânzătorul l-a notificat cu privire la posibilitatea de a intra în posesia Produsului după reparație, Vânzătorul va avea dreptul la perceperea costurilor pentru depozitare.

2.9 În cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru Produsele care înlocuiesc Produsele neconforme, termenele prevăzute la paragraful 2.5 din prezenta Politică privind reclamațiile încep să curgă de la data înlocuirii. Cumpărătorul are dreptul la înlocuirea Produselor dacă se constată că acestea sunt neconforme la scurt timp după livrare, în termen de 30 de zile calendaristice.

2.10 Cumpărătorul trebuie să notifice Vânzătorului opțiunea de remediere aleasă în momentul notificării defectului sau fără întârzieri nejustificate după notificarea defectului. Cumpărătorul nu poate modifica alegerea făcută fără acordul Vânzătorului, cu excepția cazului în care Cumpărătorul a solicitat repararea unui defect care se dovedește a fi ireparabil. În cazul în care Vânzătorul nu remediază defectele într-o perioadă de timp rezonabilă sau notifică Cumpărătorul că nu va remedia defectele, Cumpărătorul poate solicita o reducere corespunzătoare a prețului de cumpărare drept compensație pentru remedierea defectului sau poate solicita încetarea contractului.

2.11 Cumpărătorul poate solicita o reducere rezonabilă sau poate înceta contractul în cazul în care:

a) Vânzătorul nu a finalizat repararea sau înlocuirea, după caz, sau Vânzătorul a refuzat să aducă Produsele în conformitate cu dispozițiile prezentei Politici privind reclamațiile; b) defectul reappare, în ciuda eforturilor Vânzătorului de a-l remedia; c) neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere a prețului sau dreptul de a înceta contractul imediat; sau d) Vânzătorul a declarat că nu va aduce Produsele în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru Cumpărător, sau acest lucru reiese clar din circumstanțele situației. Cumpărătorul nu are dreptul de a înceta contractul dacă neconformitatea este minoră. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității revine Vânzătorului. Reducerea prețului va fi proporțională cu scăderea valorii Produselor primite de Cumpărător în comparație cu valoarea pe care Produsele ar fi avut-o dacă erau conforme. În cazul în care Cumpărătorul se retrage din contract, Vânzătorul îi va rambursa Cumpărătorului prețul de achiziție fără întârzieri nejustificate la primirea Produsului sau după ce Cumpărătorul dovedește că a expediat Produsul.

2.12 Uzura obișnuită cauzată de utilizarea normală sau, în cazul unui articol folosit, uzura corespunzătoare gradului de utilizare anterioară a acestuia, nu pot fi considerate un defect.

2.13 Atât timp cât Vânzătorul nu și-a îndeplinit obligațiile care rezultă din neconformitate, Cumpărătorul nu trebuie să plătească restul prețului de achiziție sau părți din acesta.

2.14 Cumpărătorul nu are dreptul la niciun remediu pentru îndeplinire defectuoasă în cazul deteriorării bunurilor în timpul transportului propriu al Cumpărătorului, al utilizării sau al ținerii Produselor în condiții necorespunzătoare (umiditate, influențe chimice și mecanice, condiții meteorologice etc.), al manipulării necorespunzătoare sau al neglijării grijii cuvenite și/sau al deteriorării Produselor ca urmare a supraîncărcării.

3. INSPECȚIA LA PRIMIREA BUNURILOR

3.1 La primirea unei expedieri de Produse, Cumpărătorul trebuie să inspecteze coletul și integritatea ambalajului. În cazul în care un colet este livrată vizibil deteriorat, Cumpărătorul are dreptul de a nu accepta coletul, caz în care Cumpărătorul va semnala imediat acest fapt curierului/transportatorului sau persoanei care livrează Produsele. Dacă Cumpărătorul nu raportează deficiențele evidente de cantitate, calitate sau manoperă ale Produselor într-un termen rezonabil, dar nu mai târziu de 3 (trei) zile lucrătoare de la livrare, se consideră că Produsele au fost livrate fără defecte evidente și în cantitatea convenită în contractul de vânzare.

3.2 Cumpărătorul este obligat să raporteze imediat un transport incomplet sau deteriorat prin e-mail la adresa: romania@mycalibra.eu și să întocmească un raport de daune și să îl trimită Vânzătorului fără întârzieri nejustificate.

4. CUM SE FORMULEAZĂ O RECLAMAȚIE

4.1 Cumpărătorul poate formula o reclamație către Vânzător cu privire la un defect al Produselor. Cu toate acestea, dacă o altă persoană este desemnată să repare Produsele la sediul Vânzătorului sau într-o locație mai apropiată de Cumpărător, Cumpărătorul va raporta reclamația persoanei desemnate să efectueze reparația.

4.2 În cazul în care Produsele sunt defecte, Cumpărătorul are dreptul de a face o reclamație prin trimiterea Produselor la următoarea adresă:

Noviko s.r.o.

Letiště Brno-Tuřany 964/13

627 00 Brno-Tuřany

Republica Cehă

Expedierea trebuie să poarte inscripția vizibilă "**RECLAMAȚIE**".

4.3 Atunci când face o reclamație, Cumpărătorul trebuie să completeze și un formular de reclamație și să îl trimită Vanzătorului împreună cu Produsele. Formularul va fi în forma specificată de Vanzător, iar modelul acestuia este disponibil pe site-ul web al Magazinului online. Cumpărătorul este obligat să indice în formular tipul exact și amploarea defectelor Produselor.

4.4 Cumpărătorul este obligat să reclame Vanzătorului defectele Produselor fără întârzieri nejustificate după ce a luat cunoștință de defect.

4.5 Cumpărătorul este obligat să includă o copie a facturii/chitanței de vânzare împreună cu Produsele ce fac obiectul reclamației.

5. PERIOADA DE DEPUERERE A UNEI RECLAMAȚII

5.1 Cumpărătorul poate reclama un defect care se manifestă la Produse în termenul de doi ani de la primire sau în alt termen legal aplicabil, după caz. În cazul în care Cumpărătorul a semnalat în mod corect Vanzătorului defectul, termenul specificat în prima teză nu curge pentru perioada în care Cumpărătorul nu poate utiliza Produsele.

5.2 În cazul în care ambalajul Produselor indică un termen de valabilitate în care Produsele pot fi utilizate, Vanzătorul garantează că Produsele își vor păstra calitățile pentru perioada specificată pe ambalaj. Cumpărătorul are dreptul, în temeiul acestei garanții, să primească Produse noi, lipsite de defecte sau să solicite remedierea Produselor. În astfel de cazuri, Vanzătorul garantează că Produsele vor rămâne lipsite de defecte numai în perioada de valabilitate a acestora.

5.3 În cazul Produselor perisabile, Vanzătorul va indica pe Produse termenul de valabilitate minim.

6. PROCEDURA DE RECLAMAȚII A VÂNZĂTORULUI

6.1 Vanzătorul este obligat să transmită Cumpărătorului o confirmare scrisă a primirii reclamației, în care va indica data la care Cumpărătorul a transmis reclamația, conținutul reclamației, modalitatea solicitată de Cumpărător de soluționare a reclamației și datele de contact ale Cumpărătorului pentru informații privind modalitatea de soluționare a reclamației. Această obligație se aplică și altor persoane desemnate să efectueze remedierea.

6.2 Reclamația, inclusiv remedierea defectului, trebuie soluționată într-un termen rezonabil, care nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care Vanzătorul a fost informat de Cumpărător cu privire la neconformitate și care este convenit de comun acord, în scris, între Vanzător și Consumator, luând în considerare natura și complexitatea Produselor, natura și gravitatea neconformității, precum și efortul necesar pentru a finaliza remedierea sau înlocuirea, cu excepția cazului în care se convine în scris o perioadă mai lungă între Vanzător și Cumpărător. După expirarea perioadei menționate în fraza anterioară, Cumpărătorul poate înceta contractul sau solicita o reducere adecvată.

6.3 Vanzătorul este obligat să comunice Cumpărătorului o confirmare a datei și a modului de soluționare a reclamației, inclusiv o confirmare a realizării remedierii și a duratei acesteia sau o justificare scrisă pentru respingerea reclamației. Această obligație se aplică și altor persoane desemnate să efectueze remedierea.

6.4 Odată ce reclamația a fost soluționată, Vânzătorul va notifica Cumpărătorul cu privire la soluționarea reclamației prin telefon sau e-mail.

6.5 Odată cu notificarea Cumpărătorului cu privire la soluționarea cererii, reclamația va fi considerată ca fiind soluționată.

6.6 Cumpărătorul va ridica Produsele fără întârzieri nejustificate în termenul prevăzut în prezenta secțiune 6.

6.7 Cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor rezonabile suportate în legătură cu remedierea. Aceste costuri se înțeleg a fi cele esențiale. Rambursarea costurilor va fi solicitată Vânzătorului fără întârzieri nejustificate, dar cel târziu în termen de 1 lună de la expirarea perioadei de exercitare a drepturilor rezultând din prestația defectuoasă.

6.8 Cumpărătorul este obligat să verifice Produsele primite și conformitatea și caracterul complet al acestora în acord cu protocolul reclamației.

7. DISPOZIȚII FINALE

7.1 Drepturile Cumpărătorului în temeiul legii nu vor fi limitate sau afectate în alt mod prin prezenta Politică privind reclamațiile.

7.2 Vânzătorul are dreptul de a modifica Politică privind reclamațiile. Modificările intră în vigoare de îndată ce Politică privind reclamațiile modificată este publicată pe site-ul web al Magazinului online. Drepturile și obligațiile născute înainte de intrarea în vigoare a Politicii de reclamații modificate vor fi guvernate de Politică de reclamații în vigoare la data neșterii acestora.

7.3 Politică privind reclamațiile intră în vigoare de la data de 18.08.2025.

7.4 Prelucrarea datelor cu caracter personal pe parcursul soluționării reclamațiilor face obiectul Politicii de prelucrare a datelor cu caracter personal a Magazinului online, în conformitate cu drepturile și garanțiile persoanelor vizate prevăzute de Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE ("**GDPR**").