

# REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ÎN CADRUL MAGAZINELOR ECOFLOOR

## *DISPOZIȚII GENERALE*

1. Prezentul regulament intră în vigoare la data publicării sale pe pagina WEB <https://www.ecofloor.md/> și se aplică atât pe pagina WEB <https://www.ecofloor.md/>, la fel și în magazinele «**ECOFLOOR**» din Republica Moldova, și până la data la care Organizatorul decide sistarea serviciilor acordate prin acest Regulament. Sistarea serviciilor acordate prin acest Regulament se va anunța în toate magazinele «**ECOFLOOR**» și pe pagina WEB <https://www.ecofloor.md/>.

2. Prin accesarea serviciilor oferite de acest Regulament, clienții declară că au citit și sunt de acord cu prevederile prezentului Regulament și sunt de acord ca datele lor personale să fie prelucrate și utilizate de «**ECOFLOOR**», direct ori prin împuterniciri în scopul îndeplinirii oricăror obligații legale ale «**ECOFLOOR**» în legătură cu Regulamentul.

3. Clientul declară pe propria răspundere că a luat cunoștință despre faptul că accesul cu minori (până la 18 ani) în magazinele «**ECOFLOOR**» este permis doar în condițiile în care aceștia sunt însoțiți și supravegheați de părinți, tutore sau alți însoțitori, ce au vârsta mai mare de 18 ani. De asemenea, Clientul este obligat de a efectua supravegherea permanentă a minorului/ minorilor care îl însoțesc, în scopul evitării producerii unor eventuale prejudicii acestuia/ acestora, companiei «**ECOFLOOR**» SRL, ori față de terți, asumându-și întreaga răspundere în condițiile producerii acestora.

4. Clientul se obligă să respecte atât semnalizările de securitate permanente (panouri, culori, etichetare) cât și semnalizările ocazionale (comunicare verbală, semnal acustic, semnal luminos, gest semnal, lanțuri semnalizare/ interdicție).

## *ARIA DE APLICARE*

5. Regulamentul se adresează tuturor clienților - persoane fizice sau juridice - care achiziționează unul sau mai multe produse fie din magazinele «**ECOFLOOR**» fie online prin intermediul paginii WEB <https://www.ecofloor.md/> și dovedesc achiziția cu bon fiscal și/ sau factură fiscală sau chitanță POS, dacă clientul deține un astfel de instrument de plată).

6. Condițiile generale se aplică și persoanelor juridice, în condițiile diferențierii pe care legislația Republicii Moldova o reglementează. În aceeași măsură, prin comanda plasată, persoanele juridice își manifestă consimțământul nevicat cu privire la clauzele contractului de vânzare-cumpărare la distanță prevăzute în prezentele condiții generale și stipulate în legislația Republicii Moldova.

## *NOȚIUNI UTILIZATE:*

7. **VÂNZĂTOR:** «**ECOFLOOR**» SRL, bul. Decebal 6/1 și sos. Muncești 137, str. Nadejda Russo 17 din municipiul Chișinău, Republica Moldova, cu statut de persoană juridică, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, private ori liberale, care în conformitate cu condițiile contractuale oferă o gamă vastă de produse consumatorului. Este de asemenea și proprietarul magazinului online;

8. **UTILIZATOR:** orice persoană fizică sau juridică care vizitează și/sau interacționează cu pagina <https://www.ecofloor.md/>;

9. **CUMPĂRĂTOR:** orice persoană fizică sau juridică care au achiziționat produse fie din magazinele «**ECOFLOOR**» fie online prin intermediul pagina WEB <https://www.ecofloor.md/> și acceptă termenii și condițiile prezentului regulament;

10. **CONSUMATOR:** orice persoană fizică ce intenționează să comande sau să cumpere bunuri pentru necesități personale;

11. **VÂNZARE LA DISTANȚĂ A BUNURILOR:** procedeu de vânzare a bunurilor, care presupune utilizarea mijloacelor de comunicare și care nu implică prezența fizică simultană a vânzătorului și a consumatorului;
12. **CONTRACT LA DISTANȚĂ:** orice contract încheiat între vânzător și consumator în cadrul unui sistem de vânzări la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a vânzătorului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și în momentul în care este încheiat contractul, inclusiv orice comandă făcută de consumator și care produce efecte obligatorii asupra lui;
13. **COMUNICARE ELECTRONICĂ:** informație în formă electronică, ce nu constituie document electronic, expedită, recepționată și stocată cu ajutorul mijloacelor electronice;
14. **COMANDA ONLINE:** comunicare prin intermediul mijloacelor electronice dintre vânzător și cumpărător, prin care cumpărătorul intenționează să cumpere bunuri de la vânzător, pe care acesta din urmă este de acord să le vândă, iar cumpărătorul este de acord să le plătească. Pentru produsele care nu se află în stocul curent de marfă, vânzătorul le poate comanda la furnizor, în urma solicitării clientului în magazin, dar timpul de livrare pentru astfel de comenzi depășește termenul obișnuit de livrare;
15. **COMANDA CONFIRMATĂ:** comanda efectuată online prin intermediul paginii WEB <https://www.ecofloor.md/> de către un cumpărător ale cărui date de identificare și detalii cu privire la comanda sa au fost validate telefonic ca urmare a contactului dintre cumpărător și a operatorului serviciului suport clienți din magazinele «ECOFLOOR» ;
16. **MAGAZINUL ONLINE:** pagina web aparținând magazinelor «ECOFLOOR» care se află la adresa WEB <https://www.ecofloor.md/>, prin intermediul căruia cumpărătorul are acces la informații privind produsele oferite spre vânzare de către magazinele «ECOFLOOR» care este deținătorul tuturor drepturilor de proprietate intelectuală asupra magazinului online, respectiv asupra mărcilor, designului, funcționalităților site-ului, imagini și specificații tehnice;
17. În magazinul online <https://www.ecofloor.md/> sunt puse la dispoziție cumpărătorilor spre vânzare bunuri din cadrul magazinelor «ECOFLOOR» ;
18. Pagina web include informații sub formă de text, imagini, prețuri, softuri, baze de date, logo-uri, promoții, oferte, animații, filme ce compun pagina WEB <https://www.ecofloor.md/>;
19. **BUNURI:** produse puse la dispoziție cumpărătorului spre vânzare de către vânzător prin intermediul magazinelor «ECOFLOOR» fie online prin intermediul paginii WEB <https://www.ecofloor.md/>;
20. **CUMPĂRĂTOR NOU/ CLIENT NOU:** client care intenționează să achiziționeze produsele magazinelor «ECOFLOOR» fie online prin intermediul paginii WEB <https://www.ecofloor.md/> pentru prima dată și care necesită o validare a datelor de identificare din partea acestuia efectuată de către operatorul serviciului suport clienți a magazinelor «ECOFLOOR» .
21. **ÎNREGISTRARE** - reprezintă o acțiune reală, efectuată după instrucțiunile specificate într-un Regulament, destinată clienților pentru utilizarea tuturor funcționalităților Magazinului și paginii WEB <https://www.ecofloor.md/>. Este un formular pus la dispoziție de către Vânzător, care definește datele necesare identificării și înregistrării unei persoane interesate să dețină statutul de client în Magazin și în Program, precum și modalitățile de contact direct.
22. **CONTRACTUL DE VÂNZARE** – constituie un acord încheiat, care are la bază condițiile specificate în Regulament, dintre Client și Vânzător.
23. **AMBALAJELE BLISTER** este un termen care definește mai multe tipuri de ambalaje din plastic pre-fabricate utilizate pentru bunuri mici de larg consum, produse alimentare, precum și pentru produse farmaceutice. Sunt utile pentru protejarea produselor împotriva factorilor externi, cum ar fi umiditatea și contaminarea, pentru perioade lungi de timp. Blisterele opace protejează și produsele sensibile la lumina razelor UV.

## ***OBLIGAȚIILE VÂNZĂTORULUI***

24. Vânzătorul se obligă să pună la dispoziția cumpărătorului, în mod gratuit, informații cu privire la produsele și serviciile sale, pentru a atinge finalitatea menționată în comanda/ comandă online.

25. Vânzătorul se obligă să publice pe pagina WEB <https://www.ecofloor.md/> informații cu caracter orientativ și să prezinte informații despre produsele expuse spre comercializare de acesta, precum și alte date considerate de magazinele «ECOFLOOR» ca fiind de interes pentru CUMPĂRĂTORI.

26. Caracteristicile produselor și a documentației tehnice aferente acestora, prezentate pe site sunt puse la dispoziție de către producători și furnizori, iar «ECOFLOOR» oferă suportul tehnic pentru afișarea lor.

27. Vânzătorul întreprinde acțiuni în mod constant pentru a prezenta informații cât mai corecte și relevante despre produsele oferite spre vânzare. Dacă prețurile sau alte informații despre produs au fost afișate greșit, «ECOFLOOR» își rezervă dreptul de a nu-și onora comanda și de a anunța potențialul cumpărător despre eroarea intervenită, dacă livrarea nu s-a efectuat.

28. Imaginile produselor sunt afișate în magazinele online cu titlu de prezentare. Produsele efectiv comandate pot fi diferite sub aspectul unor caracteristici (ex. nuanțe de culoare etc.) de aspectul real al produsului, în funcție de lotul în care au fost fabricate.

29. La solicitarea și cu acordul consumatorului, «ECOFLOOR» poate recomanda cumpărătorului achiziționarea altui produs de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate în prima comandă. Comanda inițială se consideră anulată la data confirmării comenzii produsului/ produselor ce înlocuiesc produsul inițial.

30. Prețurile produselor sunt actualizate zilnic. Prețul produsului comandat este cel afișat la data plasării comenzii și nu poate fi schimbat în momentul în care consumatorul a făcut comanda.

31. Vânzătorul are dreptul de a rezilia contractul în mod imediat, în cazul încălcării flagrante a prevederilor Regulamentului de către Client, adică în cazul în care Clientul furnizează date false sau date cu caracter personal ale altei persoane, livrând conținuturi ilegale, care încalcă normele sociale general acceptate, care cauzează întreruperea activității sau supraîncărcarea sistemelor TIC și, de asemenea, în cazul abuzului și încălcării legislației. Notificarea de reziliere a Vânzătorului se va face în formă verbală sau scrisă pe adresa de e-mail a Clientului și va intra în vigoare în momentul în care clientul s-a familiarizat cu conținutul său (data încetării). În cazul în care Clientul este membru, Acordul de participare la Program se încheie automat la data încetării.

## ***PROMOȚIILE***

32. ***Promoțiile sunt valabile*** pentru perioade limitate de timp specificate pe pagina de prezentare a produselor/ bunurilor din magazine în limita stocului disponibil.

33. «ECOFLOOR» nu este responsabil pentru prejudiciile create de informațiile publicate în magazinul online din erori ce nu-i aparțin.

34. «ECOFLOOR» își rezervă dreptul de a completa și/sau modifica orice informație din magazine, inclusiv și cele online fără a anunța în prealabil vizitatorii și utilizatorii site-ului.

35. Comunicarea cu magazinele «ECOFLOOR» se face în momentul interacțiunii, prin intermediul formularului de contact disponibil pe pagina web a vânzătorului, prin intermediul adresei de [email info@ecofloor.md](mailto:info@ecofloor.md) și telefonic la (022)999 993.

36. «ECOFLOOR» își rezervă dreptul de a contacta vizitatorul magazinului online pe email sau telefonic dacă în urma interacțiunii, acesta a completat datele sale de identificare și contact și solicită în mod expres orice tip de informație disponibilă sau vânzătorul are nevoie de informație suplimentară pentru realizarea drepturilor și obligațiilor sale.

## ***DREPTUL DE PROPRIETATE INTELLECTUALĂ***

37. Semnele grafice, denumirile, mărcile (cum sunt, de exemplu: numele site-ului și a magazinului «ECOFLOOR») sunt proprietatea «ECOFLOOR» SRL și nu pot fi preluate și/ sau folosite fără acordul prealabil scris al proprietarului.

38. Vizitatorul nu va copia, distribui, prelua, publica în scop comercial nici o informație conținută de magazinele «ECOFLOOR» inclusiv și cele online, fără acordul prealabil scris al titularului site-ului. Orice modificare neautorizată a site-ului este interzisă.

## ***PUBLICITATE ȘI CONFIDENȚIALITATE***

39. Cumpărătorul nu va face publice, unor terți, prin orice mijloace, nici o informație cu caracter privat primită de la vânzător, sub sancțiunea obligării acestuia la plata de daune-interese.

40. Vânzătorul își rezervă dreptul de a folosi informațiile furnizate de către cumpărător în vederea realizării contractului. De asemenea, cumpărătorul nu va face publice nici unei terțe părți nici o informație cu privire la comandă fără acordul scris al Vânzătorului și a legislației RM.

41. Vânzătorul își rezervă dreptul, de a stoca și folosi în interes propriu, în scopul realizării activităților de marketing, orice informație furnizată de către cumpărător prin intermediul <https://www.ecofloor.md/>. Vânzătorul nu va furniza nici unei terțe părți informațiile primite de la cumpărător.

## ***TERMENI REMARKETING***

42. Pe pagina web <https://www.ecofloor.md/>, se va naviga prin folosirea unei etichete pentru remarketing (remarketing tag) și a codului de conversie primite de la Google AdWords unde sunt colectate cookie-uri.

43. Un internet cookie este un fișer de mici dimensiuni, format din litere și numere, care va fi stocat pe computerul, terminalul mobil sau alte echipamente ale unui utilizator de pe care se accesează Internetul. Cookie-urile permit site-ului posibilitatea de a furniza informații personalizate utilizatorului.

44. Cookie-urile asigură utilizatorului o experiență plăcută de navigare și susțin eforturile «ECOFLOOR» SRL pentru a oferi anunțuri publicitare relevante bazate pe preferințele utilizatorului.

45. Eticheta pentru remarketing Google colectează cookie-uri pentru a afișa anunțuri în website-urile rețelei Google Display și în Google Search. Atunci când utilizatorii vizitează o pagină a website-ului care conține un remarketing tag, cookie-ul browser-ului pe care îl folosesc este adăugat unei liste pentru remarketing. O listă pentru remarketing este un set de module cookie de utilizator, generate de una sau de mai multe etichete pentru remarketing.

46. Google AdWords folosește aceste cookie-uri pentru a afișa anunțuri în website-urile rețelei Google Display și în Google Search utilizatorilor care au vizitat pagina web «ECOFLOOR» .

În cazul în care vizitatorii paginii web <https://www.ecofloor.md/> nu sunt de acord cu utilizarea modulelor cookie de către Google, aceștia pot dezactiva afișarea anunțurilor prin *Managerul preferințelor anunțurilor*.

47. În cazul în care vizitatorii paginii web <https://www.ecofloor.md/> nu sunt de acord cu utilizarea modulelor cookie de către partenerii noștri de publicitate, aceștia pot dezactiva afișarea anunțurilor.

## ***FUNȚIONAREA CARDULUI DE DISCOUNT***

48. Cardul de discount este un card din plastic cu un cod de bare din cifre. Cardul se activează și se utilizează la procurarea produselor în rețeaua de magazine «ECOFLOOR» .

49. Cardurile sunt emise și distribuite gratuit după îndeplinirea unui chestionar tipizat, cu acordul administrație.

50. Utilizarea cardului se poate face numai de către titularul acestuia, în caz contrar titularul cardului își asumă întreaga responsabilitate privind orice problemă care poate să apară în legătură cu beneficiile cardului.

51. Cardul de discount este un produs de marketing complex.

52. Activarea cardului și/sau utilizarea acestuia, înseamnă acceptarea de către utilizator a acestui regulament.

53. Cardul de discount poate fi eliberat și pe perioada promoțiilor.

54. Utilizatorul cardului de discount are dreptul, la prezentarea cardului, să primească reduceri la anumite game de produse, care sunt repartizate pe grupe.

55. Reducerile la produsele specificate vor fi valabile doar pentru utilizatorii cardului de discount și se vor activa la prezentarea cardului la casă, odată cu achitarea cumpărăturii. Produsele cu preț special, mărfurile promoționale, nu sunt supuse reducerilor. Cardul de discount nu este mijloc de plată.

56. Termenul de valabilitate al cardului de discount nu este limitat și poate fi schimbat numai de către «ECOFLOOR» SRL.

57. Compania «ECOFLOOR» SRL nu poartă răspundere pentru necunoașterea de către utilizator a acestui regulament.

58. Compania «ECOFLOOR» SRL își păstrează dreptul de a introduce modificări la eliberarea și funcționarea cardului de discount.

59. Cardul de discount este proprietatea companiei «ECOFLOOR» SRL. Valabilitatea cardului de discount poate fi stopată de către compania «ECOFLOOR» SRL fără a preîntâmpina utilizatorul ei.

60. La primirea cardului de discount, posesorul își exprimă consimțământul expres pentru înscrierea datelor cu caracter personal în baza de date a **magazinelor** «ECOFLOOR», precum și pentru prelucrarea acestor date în scopul acordării de beneficii și în scopuri statistice. Datele posesorilor cardului nu vor fi dezvăluite terților cu excepția personalului care prelucrează datele cu caracter personal

### ***FACTURARE ȘI ALTE DOCUMENTE ÎNȘOȚITOARE ALE COLETULUI***

61. Vânzătorul va emite în baza informațiilor deținute de acesta și a celor furnizate de cumpărător o factură (sau bon de casă) pentru bunurile vândute. Totodată, bunul cumpărat va fi însoțit de documentația prevăzută de lege pentru produsul/bunul comandat, după caz: certificat/declarație de conformitate, certificat de garanție, instrucțiuni de utilizare, alte acte după caz.

### ***LIMITAREA RĂSPUNDERII***

62. ECOFLOOR SRL nu răspunde pentru prejudiciile create, din cauze ce exclud culpa sa, de nefuncționarea magazinele sau magazinului online precum și pentru cele rezultate din imposibilitatea accesării paginilor magazinului online (ex. defecțiuni la rețeaua de internet, defecțiunii tehnice a paginilor magazinului online etc.). În același timp, compania nu este responsabilă pentru utilizarea, funcționarea sau instalarea produselor contrar recomandărilor și dispozițiilor furnizate de producător și / sau din cauza defectelor care pot apărea din aceste cauze (De exemplu, pot apărea următoarele defecte pentru lemn, carton, laminat și alte produse: deformarea formei, scârțâitul, umflarea, expansiunea etc.. Următoarele defecte pot apărea în țesături și textile: decolorarea, slăbirea țesăturii, ruperea firelor, stoarcerea etc.)

63. «ECOFLOOR» SRL nu răspunde pentru defectele apărute la pardoseli și produsele de pentru pardoseli dacă acestea au fost utilizate /amplasate în încăperii unde conținutul de umiditate reziduală a podelei a fost mai mare de 4%, umiditate reziduală a încăperii 40 - 60 % sau temperatura încăperii a fost mai mică de +18 grade C<sup>0</sup>, sau mai mare de +25 grade C<sup>0</sup>, sau temperatura pardoselii a fost mai mică de +15 grade, sau mai mare de +25 grade C, sau rezistența șapei de ciment a fost mai puțin

de 250 kg/cm<sup>2</sup>, sau planeitatea suprafeței pardoselii a avut o abatere de peste 2 mm pe un lineal de 2 metri.

64. Prestatorul garantează calitatea bunurilor livrate în conformitate cu prevederile de garanție ale producătorului.

65. Termenele de garanție sunt determinate individual de standardele producătorului pentru fiecare acoperire, luând în considerare specificul materialului convenit cu clientul, condițiile de exploatare, transportare, manipulare, depozitare. Garanția nu acoperă uzura firească a straturilor de acoperire (în special în zonele de la intrare și tranzit), specifică oricărui material utilizat, care poate fi evidentă în absența unei întrețineri corespunzătoare a acoperirilor.

66. Garanția pentru lucrări și materiale nu se aplică în cazurile în care defectul este cauzată de:

- mișcări ale bazei de beton,
- aspirația capilară a apei prin baza de beton în rezultat ,
- hidroizolație de proastă calitate (ape subterane, inundații),
- vărsarea soluțiilor de acizi și baze,
- acțiunea mecanică a obiectelor ascuțite,
- mișcarea stivuitoarelor cu patinarea roților.
- tracțiunea obiectelor din metal și a altor obiecte cu margini ascuțite,
- expunerea la foc deschis,
- ca rezultat al uzurii firești a stratului de acoperire (în special în zonele de la intrare și tranzit),
- încălzirea fundamentului, a pardoselii mai mult de temperatura de +25°C,
- în caz de nerespectare a tehnologiei de instalare și utilizare a acoperirilor.

67. Garanția pentru acoperiri nu include vizibilitatea îmbinărilor dintre acoperire, scârțitul pardosele din lemn sau laminat, pieselor plastic, schimbarea naturală a nuanței stratului de acoperire în zonele de trecere sau care sunt expuse solar, uzura firească a acoperirilor, specifică oricăror materiale utilizate, care poate fi mai evidentă în absența unei întrețineri corespunzătoare a acoperirilor, modificarea culorii, uzura straturilor de acoperire ca rezultat al lipsei unei îngrijiri corespunzătoare și a organizării adecvate a zonelor de intrare, nerespectarea integrității sau uzură cauzată de deteriorarea, manipularea neglijentă a stratului de acoperire sau a altor bunuri, din vina BENEFICIARULUI sau a vizitatorilor acestuia, lipsa unei protecții speciale pe picioarele mobilei, consecințele care au dus la deteriorarea bunurilor, în urma schimbării destinației spațiilor, a replanificării, circumstanțele de forță majoră care au afectat bunurile, alte daune cauzate de vina BENEFICIARULUI și a terților acestuia.

### ***RISCURI SI RESPONSABILITĂȚII***

68. Vânzătorul este responsabil de ambalarea corespunzătoare a bunurilor. Documentația tehnică aferentă produselor este afișată pe pagina web <https://www.ecofloor.md/>.

69. Riscul pieirii bunului se transferă la cumpărător în momentul predării efective a bunului.

70. Vânzătorul își asumă responsabilitatea livrării produselor comandate de cumpărător, personal sau prin intermediul unui terț, costul livrării este plasat pe pagina web și se efectuează conform ofertei plasate de vânzător, doar în cazul în care cumpărătorul a solicitat livrarea la adresa necesară acestuia sau oferta plasată de vânzător includea și livrarea bunului la locul destinației.

### ***ACCEPTAREA BUNURILOR***

71. La prezentarea de către vânzător sau curier a bunului, cumpărătorul este obligat să semneze actele de primire-predare și să achite contravaloarea acestuia, dacă achitarea n-a avut loc. Ulterior, cumpărătorul poate desigila coletul și verifica produsul.

72. Cumpărătorul are dreptul să nu accepte bunurile livrate în cazul în care acestea nu sunt conforme cu detaliile tehnice specificate în comandă. În acest caz vânzătorul își asumă responsabilitatea aducerii produselor în conformitate cu cele comandate de cumpărător.

73. De asemenea consumatorul (persoana fizică) are dreptul de retur a produselor în termen de 14 zile de la achiziționarea acestora, cu prezentarea bonului de casă sau a unui alt document ce confirmă faptul cumpărării produsului (prestării serviciului).

### **RETURUL**

74. Toți clienții care cumpără unul sau mai multe produse fie din magazinele «ECOFLOOR» , fie online prin intermediul pagina web <https://www.ecofloor.md/> se pot răzgândi în termen de cel mult 14 zile calendaristice de la cumpărarea acestora, respectiv de la data înscrisă pe bonul fiscal / factura fiscală, cu respectarea condițiilor prevăzute în prezentul regulament.

75. Clienții care au achiziționat produse fie din magazinele «ECOFLOOR» , fie online prin intermediul paginii web <https://www.ecofloor.md/> se vor prezenta la "Retur marfă" cu bonul fiscal / factura fiscală și produsul în ambalajul său original, în starea în care a fost achiziționat, în condițiile prevăzute în prezentul regulament.

76. Produsele returnate conform prezentului Regulament trebuie sa îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

77. au fost cumpărate în intervalul de 14 de zile calendaristice anterioare datei solicitării de retur;

78. nu sunt incluse în lista de produse și servicii nereturnabile (prevăzută în anexă la Legea privind protecția consumatorilor *ex. Mărfuri textile, Materiale de construcție și de finisare, alte mărfuri comercializate la metraj, Produse chimice de uz casnic și altele*);

79. se încadrează în condițiile menționate în prezentul Regulament.

80. Produsele nu vor fi acceptate la retur dacă magazinele «ECOFLOOR» constată că acestea nu sunt însoțite de toate accesoriile originale și nu sunt în starea în care au fost achiziționate și anume nu trebuie sa fie deteriorate, rupte, stricate, sparte, murdare, zgâriate, nefuncționale, expirate, începute, folosite, consumate, ofilite etc.

81. Produsele nu vor fi acceptate la retur dacă produsele reprezintă o comandă specială a clientului sau sunt importate la solicitarea clientului.

82. Anumite produse pot fi returnate numai sigilate si anume: Electrocasnice, Produse ambalate în blister; Orice produs care are consumabile se va accepta doar cu condiția în care consumabilele sunt complete, sigilate și/ sau nefolosite.

83. Produsele desigilate se pot returna în următoarele condiții: Nu fac parte din lista de produse și servicii nereturnabile, Nu fac parte din categoria de produse care se pot returna doar sigilate, enumerate mai sus; Sunt returnate în ambalajul original complet și nedeteriorat; Nu au fost folosite, au accesoriile și consumabilele complete sau sigilate.

84. În cazul în care nu există neconformități iar produsele îndeplinesc toate condițiile de retur menționate mai sus, angajații «ECOFLOOR» SRL vor proceda la întocmirea documentelor financiar-contabile aplicabile, în conformitate cu prevederile legale (factura de retur/avans, dispoziția de compensare, dispoziția de plata, chitanța). Datele necesare întocmirii documentelor mai sus menționate fac referire la: nume, prenume, domiciliu, seria buletin, INDP, cont bancar, după caz. Vom folosi datele cu caracter personal în scopul întocmirii documentelor financiar-contabile, conform dispozițiilor legale în vigoare. În cazul în care dumneavoastră nu doriți să furnizați aceste date, returnarea produselor nu este posibilă chiar dacă se încadrează în condițiile de retur mai sus prezentate, întrucât nu ne putem conforma legislației din domeniul fiscal.

85. În situația returului în magazin, dacă clientul optează pentru înlocuirea produsului returnat cu un alt produs disponibil la vânzare, clientului i se va rambursa doar diferența dintre valoarea returului

și prețul noului produs (sau, după caz, va achita diferența de bani). În cazul unui retur în magazin cu o valoare ce depășește plafonul maximal pentru plățile în numerar, plata se va face integral prin transfer bancar.

86. În cazul în care plata comenzii s-a făcut cu un card bancar, rambursarea se va face prin aceeași metodă de plată în cel mult 5 zile lucrătoare de la data la care «ECOFLOOR» SRL a intrat în posesia produsului returnat, dar nu mai mult de 20 zile calendaristice din momentul în care «ECOFLOOR» SRL este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului.

87. «ECOFLOOR» SRL va face o evaluare a stării produsului, inclusiv în ceea ce privește componentele și accesoriile acestuia. Evaluarea produsului predat în magazin se va face pe loc de către asistentul/managerul de vânzări care a comercializat produsul (după caz șeful magazinului).

### **PRODUSE ȘI SERVICII CARE NU POT FI RETURNATE:**

88. Produsele achiziționate prin credit financiar.

89. Dacă se constată că produsele prezentate la retur îndeplinesc condițiile de mai sus, Clientul va primi un bon valoric rambursabil sau nerambursabil în bani valabil 1 an în cuantum egal cu prețul achitat pentru produsele achiziționate, pe care acesta îl poate folosi fie pentru achiziția altor produse din magazin, fie pentru restituirea prețului achitat în termen de 3 luni.

90. Produsele defecte nu fac obiectul prezentului Regulament și Garanția nu se aplică scârțâitului și altor modificări sau deformări ale laminatului sau parchetului, covorului sau covorului, vinilului sau linoleumului, care au apărut ca urmare a nerespectării condițiilor de temperatură și / sau umiditate sau a nerespectării altor cerințe tehnice de funcționare stabilite de producător, ca urmare a acțiunilor sau omisiunilor cumpărătorului.

91. Pentru produsele defecte, conform prevederilor Legea privind protecția consumatorilor, în cazul lipsei conformității, clientul are dreptul de a solicita magazinului să repara produsul sau înlocuirea produsului dacă nu poate fi reparat, fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată. În cazul în care reparația sau înlocuirea sunt imposibile sau reprezintă măsuri disproporționate se va restitui contravaloarea produsului.

92. Prin solicitarea returului, și sau la semnarea actului de Primire predare a mărfii (serviciului), Clientul declară că a luat cunoștință cu condițiile prezentului Regulament și este de acord în totalitate cu acestea.

93. Prezentul Regulament este disponibil în mod gratuit oricărui client și se găsește la „Panoul de informații”.

94. În magazinele «ECOFLOOR» și pe <https://www.ecofloor.md/>. «ECOFLOOR» SRL își rezervă dreptul de a nu onora cereri susceptibile de abuz sau de tentativă de fraudă.

### **TRANSFERUL DE PROPRIETATE**

95. În cazul procurării din magazinele «ECOFLOOR», cumpărătorul va intra în proprietatea mărfii după achitare și după caz, la semnarea actului de primire predare a mărfii (serviciului).

96. În cazul plății prin OP sau card, cumpărătorul va intra în proprietatea mărfii după confirmarea plății.

97. În cazul livrării bunurilor prin curier, cu plata ramburs, cumpărătorul va intra în proprietatea mărfii și va avea dreptul să deschidă coletul după semnarea documentului de transport și efectuarea plății.

### **SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**

98. Eventualele dispute apărute în legătură cu interpretarea, aplicarea sau efectele prezentului Regulament se vor rezolva pe cale amiabilă. În cazul în care soluționarea amiabilă nu va fi posibilă,



litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești din Republica Moldova competente de la sediile «ECOFLOOR» SRL.

99. «ECOFLOOR» SRL poate refuza colaborarea cu consumatorii care au abuzat de dreptul de a renunța la cumpăratură. Notificarea acestora se va face anterior impunerii restricțiilor privind vânzarea de produse sau servicii.

100. În situația cauzării entității «ECOFLOOR» SRL a prejudiciilor materiale ca urmare a încălcării de către Client (sau a persoanelor însoțitoare) a obligațiilor asumate prin prezentul Regulament sau a prevederilor legale în vigoare, Clientul se obligă să despăgubească «ECOFLOOR» SRL corespunzător prejudiciilor cauzate.