

Termeni si Conditii

1. DEFINITII

SI

TERMENI

I. **Custom Install** - este denumirea comerciala a Vaipro Team Services SRL persoana juridica de nationalitate romana, avand sediul social in Bucuresti, Sector 2, Str. Zambilelor, Nr. 80-82, Sector 2, numar de ordine in Registrul Comertului J40/13943/17.10.2019, cod unic de inregistrare fiscala 41778221.

II. **Vanzator** - Custom Install.

III. **Cumparator** - poate fi orice persoana fizica care are varsta peste 16 ani sau persoana juridica sau orice entitate juridica care isi face un Cont in Site si efectueaza o Comanda.

IV. **Client** - poate fi orice persoana fizica care are varsta peste 16 ani sau persoana juridica care are sau obtine acces la CONTINUT, prin orice mijloc de comunicare pus la dispozitie de catre Custom Install (electronic, telefonic, etc) sau in baza unui acord de utilizare existent intre Custom Install si acesta si care necesita crearea si utilizarea unui Cont.

V. **Utilizator** - orice persoana fizica care are varsta peste 16 ani sau persoana juridica inregistrata pe Site, care, prin finalizarea procesului de creare a Contului, si-a dat acordul cu privire la clauzele specifice site-ului din sectiunea Termeni si Conditii Generale.

VI. **Cont** - sectiunea din Site formata dintr-o adresa de e-mail si o parola care permite Cumparatorului transmiterea Comenzii si care contine informatii despre Client/Cumparator si istoricul Cumparatorului in Site (Comenzi, facturi fiscale, garantii bunuri, etc.). Utilizatorul este responsabil si se va asigura ca toate informatiile introduse la crearea Contului sunt corecte, complete si actualizate.

VII. **Favorite** - sectiune din Cont care permite Cumparatorului/Utilizatorului sa isi creeze Liste cu Bunuri si Servicii pe care doreste sa le urmareasca in vederea unei eventuale achizitii folosindu-se de serviciul oferit de catre Vanzator de urmarire a Bunurilor si Serviciilor prin primirea de Comunicari Comerciale din partea acestuia.

VIII. **Lista** - sectiunea din Favorite in care Cumparatorul/Utilizatorul poate adauga Bunuri sau Servicii pe care doreste sa le urmareasca in vederea unei eventuale achizitii si pe care, ulterior, le poate sterge sau le poate adauga in cosul de cumparaturi ("Cos de cumparaturi").

IX. **Cos de cumparaturi** - sectiune din Cont care permite Cumparatorului/Utilizatorului sa adauge Bunuri sau Servicii pe care doreste sa le achizitioneze la momentul adaugarii sau la un moment ulterior; in cazul in care Bunurile sau Serviciile nu sunt achizitionate la momentul adaugarii prin efectuarea Comenzii, Cumparatorul/Utilizatorul va beneficia de serviciul oferit de catre Vanzator de urmarire a Bunurilor si Serviciilor prin primirea de Comunicari Comerciale din partea acestuia.

X. **Site** - magazinul online gazduit la adresa web www.custominstall.ro si subdomeniile acestuia.

XI. **Comanda** - un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Vanzator si Cumparator prin care Cumparatorul transmite Vanzatorului, prin intermediul Site-ului intentia sa de a achizitiona Bunuri si Servicii de pe Site.

XII. **Bunuri si Servicii** - orice produs sau serviciu listat pe Site, inclusiv produsele si serviciile mentionate in Comanda, care urmeaza a fi furnizate de catre Vanzator, Cumparatorului ca urmare a Contractului incheiat.

XIII. **Campanie** - actiunea de a expune in scop comercial, un numar finit de Bunuri si/sau Servicii avand un stoc limitat si predefinit, pentru o perioada limitata de timp stabilita de catre Vanzator.

XIV. **Contract** - reprezinta contractul la distanta incheiat intre Vanzator si Cumparator, fara prezenta fizica simultana a Vanzatorului si a Cumparatorului.

XV. **Continut** - reprezinta:

- toate informatiile de pe Site care pot fi vizitate, vizualizate sau altfel accesate prin utilizarea unui echipament electronic;
- continutul oricarui e-mail trimis Cumparatorilor de catre Vanzator prin mijloace electronice si/sau orice alt mijloc de comunicare disponibil;
- orice informatie comunicata prin orice mijloc de catre un angajat/colaborator al Vanzatorului, Cumparatorului, conform informatiilor de contactare, specificate sau nu de catre acesta;
- informatii legate de Bunurile si/sau Serviciile si/sau tarifele practicate de Vanzator intr-o anumita perioada;

•informatii legate de Bunurile si/sau Serviciile si/sau tarifele practicate de catre un tert cu care Vanzatorul are incheiate contracte de parteneriat, intr-o anumita perioada;

•date referitoare la Vanzator, sau alte date privilegiate ale acestuia.

XVI.Review - o evaluare scrisa de catre detinatorul sau beneficiarul unui Bun sau Serviciu, evaluare redactata pe baza experientei personale si capacitatii acestuia de a realiza comentarii calitative si de a spune daca Bunul sau Serviciul respecta sau nu specificatiile mentionate de catre producator.

XVII.Rating - modalitate de exprimare a gradului de satisfactie a unui Utilizator/Client/Cumparator fata de un produs. Rating-ul se exprima sub forma de stele, fiecare Bun putand primi un punctaj de la o stea, la cinci stele. Acest grad de satisfactie va fi asociat intotdeauna review-ului scris de Utilizator/Client/Cumparator asupra unui Bun sau Serviciu.

XVIII.Intrebare - formula de adresare catre Vanzator cu scopul de a obtine informatii despre Bunurile sau Serviciile din pagina respectiva.

XIX.Raspuns - informatie scrisa care este transmisa Utilizatorului/Clientului/Cumparatorului care a adresat o Intrebare in Site, in pagina unui anumit Bun. Raspunsul reprezinta o explicatie oferita de Vanzator unui Utilizator/Client/Cumparator in cadrul unei discutii.

XX.Document - prezentele Termene si Conditii.

XXI.Comunicari Comerciale - orice tip de mesaj trimis (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonice/mobile push/webpush/etc.) continand informatii generale si tematice, informatii cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ati achizitionat, informatii cu privire la oferte sau promotii, informatii referitoare la Bunuri si Servicii adaugate in sectiunea "Cont/Cos de cumparaturi" sau sectiunea "Cont/Favorite" precum si alte comunicari comerciale cum ar fi cercetari de piata si sondaje de opinie.

XXII.Tranzactie - incasarea sau rambursarea unei sume rezultata din vanzarea unui Bun si/sau Serviciu de catre Custom Install, Cumparatorului, prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri agreat de catre Vanzator, indiferent de modalitatea de livrare.

XXIII.Taxa de timbru verde - valoarea exprimata in lei, platita de catre Vanzator catre societatea autorizata cu preluarea operatiunilor de colectare, transport si valorificare/reciclare a deeurilor echipamentelor electrice si electronice, astfel cum este prevazut de legislatia in vigoare.

XXIV.Specificatii - toate specificatiile si/sau descrierile Bunurilor si Serviciilor asa cum sunt precizate in descrierea acestora.

XXV.Pret Taiat - reprezinta pretul de referinta, respectiv cel mai scazut pret practicat de catre Vanzator cel putin in perioada ultimelor 30 de zile inainte de data aplicarii reducerii de pret asupra Bunului. In conditiile legii, Pretul Taiat poate fi mentinut si in conditiile unei reduceri succesive, treptate. Pretul Taiat este valabil in limita stocului disponibil al Bunului/Serviciului.

XXVI.Pret de Vanzare - reprezinta contravaloarea Bunului, pretinsa si solicitata de catre Vanzator, Cumparatorului/Clientului/Utilizatorului, evidentiata corespunzator acestora in pagina de produs din Site. Pretul de Vanzare este valabil in limita stocului disponibil al Bunului/Serviciului.

2. DOCUMENTE

CONTRACTUALE

I.Prin inregistrarea unei Comenzi pe Site, Cumparatorul este de acord cu forma de comunicare (telefonica sau e-mail) prin care Vanzatorul isi deruleaza operatiunile comerciale.

II.Notificarea primita de catre Cumparator, dupa efectuarea Comenzii are rol de informare si nu reprezinta acceptarea Comenzii. Aceasta notificare se face electronic (e-mail) sau telefonic.

III.Pentru motive justificate, Vanzatorul isi rezerva dreptul de a modifica cantitatea Bunurilor si/sau Serviciilor din Comanda. Daca modifica cantitatea de Bunuri si/sau Servicii din Comanda va anunta Cumparatorul la adresa de e-mail sau la numarul de telefon puse la dispozitia Vanzatorului la efectuarea Comenzii si va returna suma achitata.

IV.Contractul se considera incheiat intre Vanzator si Cumparator in momentul primirii de catre Cumparator de la Vanzator, prin intermediul postei electronice si/sau SMS a notificarii de expediere a Comenzii.

V.Pentru Comenzile ce urmeaza a fi livrate la sediul Custom Install preturile si rezervările Bunurilor si/sau Serviciilor sunt valabile 72 (saptezecisidoua) de ore de la inregistrarea Comenzii de catre Cumparator.

VI.Documentul si informatiile puse la dispozitie de catre Vanzator pe Site vor sta la baza Contractului, in completarea acestuia fiind certificatul de garantie emis de catre Vanzator sau un furnizor al acestuia pentru Bunurile achizitionate.

3. POLITICA DE VANZARE ONLINE

I. Accesul in vederea efectuării unei Comenzii ii este permis oricarui Utilizator/Cumparator. Pentru motive justificate Custom Install isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul Utilizatorului/Cumparatorului in vederea efectuării unei Comenzi si/sau la unele din modalitatile de plata acceptate, in cazul in care considera ca in baza conduitei sau a activitatii Utilizatorului/Cumparatorului pe Site, actiunile acestuia ar putea prejudicia in vreun fel Custom Install. In oricare dintre aceste cazuri, Utilizatorul/Cumparatorul se poate adresa Departamentului de Relatii cu Clientii al Custom Install, pentru a fi informat cu privire la motivele care au condus la aplicarea masurilor sus mentionate.

II. Toate comenzile peste 200 RON (TVA inclus) plasate pe Site beneficiaza de livrare gratuita oriunde in Romania. Pentru comenzile sub 200 RON (TVA inclus), va fi aplicata o taxa de transport, aceasta fiind comunicata Cumparatorului inainte ca acesta sa efectueze plata

III. In cadrul anumitor campanii speciale unele produse se pot comanda in cantitate limitata per CUI/client. Limitarea este specificata in pagina produselor si in pagina cosului de cumparaturi in dreptul fiecarui produs in parte sau la adaugarea produsului in cos. Custom Install isi rezerva dreptul ca in perioada acestor campanii sa limiteze cantitatea la achizitie.

IV. Comunicarea cu Vanzatorul se poate realiza prin interactiunea directa cu acesta, inclusiv prin suport online (Live Chat) sau prin adresele mentionate la sectiunea "contact" din Site. Vanzatorul are libertatea de a gestiona informatiile primite fara a fi nevoit sa aduca justificari pentru aceasta.

V. In cazul unui volum de trafic neobisnuit de mare provenit din partea unei retele de internet, Custom Install isi rezerva dreptul de a cere Utilizatorilor/Cumparatorilor introducerea manuala a codurilor de validare de tip captcha, in vederea protejarii informatiei din cadrul Site-ului.

VI. Custom Install poate publica pe Site informatii despre Bunuri si/sau Servicii si/sau promotii practicate de catre acesta, intr-o anumita perioada de timp sau in limita stocului disponibil.

VII. Toate tarifele aferente Bunurilor si/sau Serviciilor prezentate pe Site sunt exprimate in LEI (RON) si includ T.V.A.

VIII. In conditiile prevazute de lege, pretul Bunurilor electronice afisat pe Site, include Taxa de Timbru Verde. In cazul in care Utilizatorul/Cumparatorul solicita detalii cu privire la suma exacta adaugata la pretul Bunului, acesta va contacta Departamentul de Relatii cu Clientii Custom Install.

IX. In cazul platilor online Vanzatorul nu este/nu poate fi facut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Cumparator, incluzand dar nelimitandu-se la comisioane de conversie valutara aplicate de catre banca emitenta a cardului acestuia, in cazul in care moneda de emitere a acestuia difera de RON. Responsabilitatea pentru aceasta actiune o poarta numai Cumparatorul.

X. Toate informatiile folosite pentru descrierea Bunurilor si/sau a Serviciilor disponibile pe Site (imagini statice / dinamice / prezentari multimedia / etc.) nu reprezinta o obligatie contractuala din partea Vanzatorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.

4. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALA SI INDUSTRIALA

I. Continutul, astfel cum este definit in preambul, incluzand dar nelimitandu-se la logo-uri, reprezentari stilizate, simboluri comerciale, imagini statice, imagini dinamice, text si/sau continut multimedia prezentate pe Site, sunt proprietatea exclusiva a Custom Install, acestuia fiindu-i rezervate toate drepturile obtinute in acest sens in mod direct sau indirect (prin licente de utilizare si/sau publicare).

II. Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului nu ii este permisa copierea, distribuirea, publicarea, transferul catre terte parti, modificarea si/sau altfel alterarea, utilizarea, legarea la, expunerea, includerea oricarui Continut in orice alt context decat cel original intentionat de Custom Install, includerea oricarui Continut in afara Site-ului, indepartarea insemnelor care semnifica dreptul de autor al Custom Install asupra Continutului precum si participarea la transferul, vanzarea, distributia unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea sau afisarea Continutului, decat cu acordul scris expres al Custom Install.

III. Orice Continut la care Clientul/Cumparatorul/Utilizatorul are si/sau obtine acces prin orice mijloc, se afla sub incidenta Documentului, in cazul in care Continutul nu este insotit de un acord de utilizare specific si valid incheiat intre Custom Install si acesta, si fara nicio garantie implicit sau expres formulata din partea Custom Install cu referire la acel Continut.

IV. Clientul/Cumparatorul/Utilizatorul poate copia, transfera si/sau utiliza Continut numai in scopuri personale sau non-comerciale, numai in cazul in care acestea nu intra in conflict cu prevederile

Documentului.

V. Daca Custom Install confera Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului dreptul de a utiliza sub forma descrisa intr-un acord de utilizare distinct, un anumit continut, la care Clientul/Cumparatorul/Utilizatorul are sau obtine acces in urma acestui acord, acest drept se extinde numai asupra acelui sau acelor continuturi definite in acord, numai pe perioada existentei acestuia sau acestor continuturi pe site sau a perioadei definite in acord, conform conditiilor definite, in cazul in care acestea exista si nu reprezinta un angajament contractual din partea Custom Install pentru respectivul Client/Cumparator/Utilizator sau oricare alt tert care are/obtine acces la acest continut transferat, prin orice mijloc si care ar putea fi sau este prejudiciat in orice mod de pe urma acestui continut, in timpul sau dupa expirarea acordului de utilizare.

VI. Niciun Continut transmis catre Client, Utilizator sau Cumparator, prin orice mijloc de comunicare (electronic, telefonic, etc) sau dobandit de acesta prin accesare, vizitare si/sau vizualizare nu constituie o obligatie contractuala din partea Custom Install si/sau al angajatului/prepusului Custom Install care a mijlocit transferul de Continut, in cazul in care aceasta exista, fata de respectivul continut.

VII. Este interzisa orice utilizare a Continutului in alte scopuri decat cele permise expres prin prezentul Document sau de acordul de utilizare care il insoteste, in cazul in care acesta exista.

5. COMANDA

I. Clientul/Cumparatorul poate efectua Comenzi pe Site, prin adaugarea Bunurilor si/sau Serviciilor dorite in cosul de cumparaturi, urmand a finaliza Comanda efectuand plata prin una dintre modalitatile indicate expres. Odata adaugat in cosul de cumparaturi, un Bun si/sau un Serviciu este disponibil pentru achizitie in masura in care exista stoc disponibil pentru aceasta. Adaugarea unui Bun/Serviciu in cosul de cumparaturi, in lipsa finalizarii Comenzii, nu atrage dupa sine inregistrarea unei comenzi, implicit nici rezervarea automata a Bunului/Serviciului.

II. Prin finalizarea Comenzii Cumparatorul consimte ca toate datele furnizate de acesta, necesare procesului de cumparare, sunt corecte, complete si adevarate la data plasarii Comenzii.

III. Prin finalizarea Comenzii, Cumparatorul consimte ca Vanzatorul poate sa il contacteze, prin orice mijloc disponibil / agreat de Vanzator, in orice situatie in care este necesara contactarea Cumparatorului.

IV. Vanzatorul poate anula Comanda efectuata de catre Cumparator, in urma unei notificari prealabile adresate Cumparatorului, fara nicio obligatie ulterioara a vreunei parti fata de cealalta sau fara ca vreo parte sa poata sa pretinda celeilalte daune-interese in urmatoarele cazuri:

- neacceptarea de catre banca emitenta a cardului Cumparatorului, a tranzactiei, in cazul platii online;
- invalidarea tranzactiei de catre procesatorul de carduri agreat de Custom Install, in cazul platii online;
- datele furnizate de catre Client/Cumparator, pe Site sunt incomplete si/sau incorecte;
- In cazul inregistrarii unei comenzi cu un pret derizoriu, Custom Install are dreptul sa anuleze comanda Cumparatorului.

• In cazul inregistrarii unei comenzi pentru un produs cu caracteristici eronate Vanzatorul va depune toate eforturile in vederea livrarii catre Cumparator a unui produs cu caracteristici cat mai apropiate de cele prezentate in site la momentul plasarii comenzii. Daca Cumparatorul nu este de acord cu propunerile Vanzatorului, Vanzatorul are dreptul sa anuleze comanda Cumparatorului.

V. Cumparatorul are dreptul sa se retraga din Contract, respectiv sa returneze un Bun sau sa renunte la un Serviciu, in termen de 14 zile calendaristice, fara invocarea niciunui motiv si fara a suporta alte costuri decat cele de transport. Cade in sarcina Cumparatorului sa comande curierul, sa completeze corect AWB-ul si sa se ocupe de trimiterea produsului la depozitul Custom Install (Str. Zambilelor nr. 80-82, Sector 2, Bucuresti).

VI. Potrivit OUG nr 34/2014, perioada de returnare a unui Bun sau renuntare la un Serviciu expira in termen de 14 zile de la:

- ziua in care Cumparatorul intra in posesia fizica a ultimului Bun – in cazul in care Cumparatorul comanda printr-o singura comanda produse multiple care vor fi livrate separat.
- ziua in care Cumparatorul intra in posesia fizica a ultimului Bun sau a ultimei piese – in cazul livrarii unui produs care consta din mai multe loturi sau piese.

VII. In cazul in care Cumparatorul decide sa se retraga din Contract, acesta va completa online formularul de retur ce se regaseste la adresa: <https://www.custominstall.ro/politica-de- retur>

VIII. In cazul in care Clientul/Cumparatorul solicita retragerea din Contract in cadrul termenului legal de retragere din contract, trebuie sa returneze si eventualele cadouri care au insotit produsul respectiv. In

cazul in care Comanda este achitata, Vanzatorul va rambursa suma in maxim 14 (paisprezece) zile de la data informarii Vanzatorului de catre Cumparator asupra deciziei sale de retragere din Contract. Suma va fi returnata dupa cum urmeaza:

- pentru Comenzile achitate cu card bancar: prin restituire in contul din care a fost efectuata plata sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat.
- pentru Comenzile achitate cu OP: prin virament bancar sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat.
- pentru Comenzile achitate ramburs / cu numerar: prin restituirea contravalorii produsului in contul bancar transmis de Cumparator sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat.

IX. Vanzatorul va putea amana rambursarea sumei pana la primirea Bunurilor vandute
X. Daca Bunul este returnat intr-o stare in care nu mai poate fi vandut ca si nou (ambalaj deschis, accesorii lipsa, Bunul este deteriorat, etc.), Custom Install isi rezerva dreptul de a solicita o taxa pentru readucerea Bunului in stadiul initial, dupa caz, sau pentru a acoperi diferenta de pret rezultata din vanzarea produsului ca resigilat sau, la solicitarea Cumparatorului, va reexpedia Bunul, cheltuielile de livrare fiind suportate de catre Cumparator.

6. DIMINUAREA VALORII BUNURILOR RETURNATE

Deoarece, in cazul vanzarilor la distanta Cumparatorul nu are posibilitatea de a verifica Bunurile inainte de incheierea contractului, acesta are dreptul de a se retrage din contract. Din acelasi motiv, Cumparatorului i se permite sa testeze si sa verifice Bunurile pe care le-a cumparat in masura in care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile si modul de functionare a Bunurilor. Pentru a stabili natura, caracteristicile si modul de functionare a Bunurilor, Cumparatorul trebuie sa le manipuleze si sa le inspecteze in acelasi mod in care i s-ar permite sa o faca intr-un magazin fizic real. De exemplu: Cumparatorul trebuie doar sa probeze/testeze un Bun, nu sa il foloseasca dincolo de determinarea naturii, calitatii si functionalitatii Bunului.

I. Cumparatorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii Bunurilor care rezulta din manipulari altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Bunurilor.
II. In cazul in care Cumparatorul isi exercita dreptul de retragere dupa ce a utilizat Bunurile intr-o masura care depaseste limita necesara stabilirii naturii, caracteristicilor si modului de functionare a acestora, Cumparatorul este responsabil pentru eventuala diminuare a valorii Bunurilor.
III. Accesoriile (manuale de utilizare, CD-uri, cabluri etc.) aflate in cutia Bunului precum si ambalajul original al acestuia fac parte integranta din Bun. Ca urmare, recomandam Cumparatorului atunci cand isi exercita dreptul de retragere din contract sa il returneze in ambalajul original nedeteriorat, protejat prin infoliere cu folie pentru ambalat din plastic stretch sau ambalat in cutie din carton (fara etichete lipite pe acesta, fara taieturi, rupturi etc.) si impreuna cu toate accesoriile acestuia.
IV. Bunurile returnate ce prezinta urme de uzura (pete, zgarieturi, indoituri, fisuri, lovituri etc.) se accepta retur numai dupa aducerea lor la conformitate, implicand costurile de igienizare, cosmetizare, reparare, inlocuire a eventualelor piese deteriorate si aducere la o forma comerciala in vederea vanzarii ca produs Reconditionat / Resigilat. Valoarea finala se stabileste in functie de valoarea pieselor ce trebuie inlocuite si a manoperei de reconditionare sau ca diferenta dintre valoarea initiala a produsului nou si valoarea de revanzare a produsului folosit.
V. Orice diminuare a valorii Bunurilor rezultata din manipularea acestora altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Bunurilor este in responsabilitatea Cumparatorului. Pentru claritate, din pretul total al Bunului returnat, Vanzatorul va retine o suma de bani ce reprezinta diminuarea valorii Bunului in proportie de 5%-50% din valoarea initiala a Bunului, dupa caz. Contravaloarea taxei de diminuare va fi comunicata catre Cumparator la receptionarea Bunurilor returnate.
VI. In cazul in care un Bun si/sau Serviciu comandat de catre Cumparator, nu poate fi livrat de catre Vanzator, acesta din urma va informa Clientul/Cumparatorul asupra acestui fapt si va returna in contul Cumparatorului contravaloarea Bunului si/sau Serviciului, in termen de maxim 7 (sapte) zile de la data la care Vanzatorul a luat la cunostinta acest fapt sau de la data la care Cumparatorul si-a exprimat in mod expres intentia de reziliere a Contractului.

7. BUNURI/SERVICII PENTRU CARE NU SE ASIGURA DREPTUL DE RETRAGERE

I. Sunt exceptate de la dreptul de retragere din Contract urmatoarele:

- contractele de prestari de servicii, dupa prestarea completa a serviciilor, daca executarea a inceput cu acordul prealabil expres al Cumparatorului
- furnizarea de Bunuri confectionate dupa specificatiile prezentate de Cumparator sau personalizate in mod clar;
- furnizarea de Bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de Cumparator;
- furnizarea de Bunuri care sunt, dupa livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- contractele in cazul carora Cumparatorul a solicitat in mod special Vanzatorului sa se deplaseze la domiciliul sau pentru a efectua lucrari urgente de reparatie sau de intretinere. Daca, cu ocazia unei astfel de vizite, Vanzatorul presteaza alte servicii in afara celor solicitate in mod expres de Cumparator sau furnizeaza alte Bunuri decat piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrarilor de intretinere sau de reparatie, dreptul de retragere se aplica respectivelor Servicii sau Bunuri suplimentare;
- furnizarea de inregistrari audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate dupa livrare;
- furnizarea de continut digital care nu este livrat pe un suport material, daca prestarea a inceput cu acordul prealabil expres al Cumparatorului
- produse fara ambalajul original complet in care au fost livrate;
- produse la care etichetele de identificare sunt deteriorate sau lipsesc;
- imprimantele ale caror consumabile au fost desigilate sau consumate;
- licente OEM activate (licente pre-instalate pe notebook-uri sau sisteme desktop);
- echipamente de pe care s-au deinstalat sistemele de operare sau alte programe cu care au fost livrate;
- produse comandate in urma unei "comenzi preferentiale". COMANDA PREFERENTIALA este definita ca fiind un produs comandat de catre beneficiar si care nu se afla in stocul uzual al Custom Install dar care poate fi livrat pe baza unei comenzi ferme, in termenii agreeati de parti. Custom Install il va informa pe beneficiar daca oricare dintre produsele comandate constituie o comanda preferentiala; Aici se regasesc toate produsele al caror status de stoc este "la comanda"
- consumabile desigilate sau consumate;
- licente software;
- extensii de garantie;
- echipamente fiscale
- produse la care au trecut mai mult de 14 zile calendaristice de la livrare si clientul nu a completat formularul de retur.
- produse la care au trecut mai mult de 5 zile calendaristice de la completarea formularului de retur si produsul nu a ajuns la sediul Custom Install.

8. CONFIDENTIALITATE

I. Custom Install va pastra confidentialitatea informatiilor de orice natura pe care le furnizati. Dezvaluirea informatiilor furnizate se va putea face doar in conditiile mentionate in prezentul Document.

II. Nicio declaratie publica, promovare, comunicat de presa sau orice alt mod de dezvaluire catre terte parti nu va fi facuta de Cumparator/Client cu privire la Comanda/Contract fara consimtamantul prealabil scris al Vanzatorului.

III. Prin transmiterea de informatii sau materiale prin intermediul acestui site, oferiti Vanzatorului acces nerestricționat si irevocabil la acestea, dreptul de a utiliza, reproduce, afisa, modifica, transmite si distribui aceste materiale sau informatii. Sunteti, de asemenea, de acord ca Vanzatorul sa poata utiliza liber, in interes propriu, aceste informatii, idei, concepte, know-how-uri sau tehnici pe care ni le-ati trimis prin intermediul Site-ului. Custom Install nu va constitui subiect de obligatii referitoare la confidentialitatea informatiilor trimise, daca legislatia in vigoare nu prevede alte specificari in acest sens.

9. COMUNICARI

COMERCIALE

I. Cumparatorul/Utilizatorul/Clientul isi poate modifica in orice moment optiunea cu privire la acordul dat Vanzatorului pentru Comunicarile Comerciale continand informatii generale si tematice inclusiv informatii cu privire la oferte sau promotii, dupa cum urmeaza:

- prin modificarea setarilor din Cont

- prin accesarea link-ului de dezabonare afisat in Comunicarile Comerciale primite de la Vanzator;
 - prin contactarea Vanzatorului.
- II. Prin adaugarea de Bunuri sau Servicii in sectiunea din Cont "Favorite", Vanzatorul va transmite Cumparatorului/Utilizatorului Comunicari Comerciale cu privire:
- la modificarea pretului Bunurilor sau Serviciilor adaugate in sectiunea "Favorite";
 - la recomandari de Bunuri sau Servicii similar cu cele adaugate in sectiunea "Favorite", si disponibilitate stoc sau Serviciilor Bunuri adaugate in sectiunea "Favorite".
- III. In urma achizitionarii unui Bun sau Serviciu, Vanzatorul va transmite Cumparatorului/Utilizatorului Comunicari Comerciale cu privire la:
- sugestii de Bunuri sau Servicii recomandate a fi utilizate impreuna cu Bunul sau Serviciul achizitionat.
- IV. Clientul/Utilizatorul se poate dezabona, in orice moment, de la Comunicarile Comerciale prin accesarea link-ului de dezabonare afisat in mesajele comerciale primite de la Custom Install, prin contactarea Custom Install in acest sens.

10. FACTURARE

PLATA

- I. Pretul, modalitatea de plata si termenul de plata sunt specificate in fiecare Comanda. Vanzatorul va emite catre Cumparator o factura pentru Bunurile si Serviciile livrate, obligatia Cumparatorului fiind sa furnizeze toate informatiile necesare emiterii facturii conform cu legislatia in vigoare.
- II. Vanzatorul va transmite Cumparatorului factura aferenta Comenzii ce contine Bunuri si/sau Servicii vandute de Custom Install, precum si pentru orice alte plati aferente Comenzii, inclusiv in format electronic, prin adaugarea facturii in Contul Cumparatorului sau prin posta electronica, la adresa de e-mail mentionata de Cumparator in Contul sau.
- III. Pentru o corecta comunicare a facturii aferente Comenzii, Cumparatorului ii revin obligatiile de a-si actualiza ori de cate ori este cazul datele din Contul sau si de a accesa informatiile si documentele aferente fiecarei Comenzi, existente in Cont.
- IV. Prin aceasta modalitate de comunicare Cumparatorul, accesand Contul sau, va detine o evidenta a facturilor emise de Custom Install, putandu-le salva si arhiva la randul sau in orice moment si in orice modalitate pe care o doreste.
- V. Prin trimiterea Comenzii, Cumparatorul isi exprima acordul sa primeasca facturile in format electronic prin adaugarea acestora de catre Custom Install in Contul sau prin intermediul postei electronice, la adresa de e-mail mentionata in Contul sau.
- VI. In cazul in care aceste informatii sunt indisponibile mai mult de 48 (patruzecisiopt) de ore in Cont, te rugam sa ne sesizezi acest aspect pe adresa de mail: office @ custominstall.ro.
- VII. Datele cardului de plata ale Utilizatorului/ Cumparatorului nu vor fi accesibile Custom Install si nici nu vor fi stocate de catre de Custom Install, ci de catre procesatorul de plati integrat in Site, entitate autorizata sa presteze servicii de stocare date de identificare a cardului, despre a carei identitate Utilizatorul/ Cumparatorul va fi informat, anterior introducerii datelor.
- VIII. Pentru a va oferi optiunea platii online, folosim platforma de procesare plati NETOPIA PAYMENTS. Atunci cand optati pentru plata online, veti fi redirectionat catre platforma **NETOPIA PAYMENTS**, in care vi se vor solicita anumite date personale in functie de metoda de plata aleasa - spre exemplu, datele de card (numarul cardului, numele & prenumele detinatorului cardului, data expirarii si codul de securitate de pe spatele cardului). Aceste date sunt folosite strict pentru procesarea platii prin intermediul platformei NETOPIA PAYMENTS si nu ne sunt comunicate. In anumite situatii, putem transmite direct catre platforma NETOPIA PAYMENTS o serie de informatii cu privire la tranzactie, anume: valoarea tranzactiei, numar de telefon si adresa e-mail (daca acestea au fost completate în contul clientului). Pentru a putea asigura urmarirea tranzactiilor si decontarea platilor, NETOPIA PAYMENTS ne furnizeaza rapoarte cu privire la platile pe care le incasam. Aceste rapoarte pot includ date personale ale platitorilor (nume, prenume, e-mail, nr. telefon, adresa billing). NETOPIA PAYMENTS ne transmite aceste date ca parte a serviciilor de procesare a platilor. In cazul in care apar probleme legate strict de procesarea platii dvs., veti putea fi contactat in mod direct de catre reprezentantii NETOPIA PAYMENTS pentru solutionarea acestora. Platforma NETOPIA PAYMENTS prelucreaza datele dvs. personale in calitate de operator independent pentru procesarea platii online. Puteti consulta mai multe detalii despre politica acestora de prelucrare a datelor dvs. personale colectate in vederea procesarii plății [aici](#).
- IX. Pragul maxim de plata numerar in cazul persoanelor fizice sau juridice, este de 5000 lei.

11. LIVRAREA

BUNURILOR

I. Vanzatorul va asigura ambalarea corespunzatoare a Bunurilor si va asigura transmiterea documentelor insotitoare.

II. Clientii cu adresa de livrare in afara Romaniei vor fi contactati de unul dintre consultantii nostri pentru a stabili metoda de transport si costul acestui serviciu.

12. GARANTIE

I. Toate Bunurile comercializate de catre Custom Install, cu exceptia Bunurilor resigilate, beneficiaza de conditii de garantie conforme legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorilor. Bunurile sunt noi (exceptie Bunurile resigilate), in ambalajele originale si provin din surse autorizate de fiecare producator in parte.

II. Pentru o corecta comunicare a certificatului de garantie aferent Bunului din Comanda, Cumparatorului ii revin obligatiile de a-si actualiza ori de cate ori este cazul datele din Contul sau si sa acceseze informatiile si documentele aferente fiecarei Comenzi, existente in Cont.

III. Prin aceasta modalitate de comunicare Cumparatorul, accesand Contul sau de pe www.custominstall.ro, va detine o evidenta a certificatelor de garantie emise de Custom Install, putandu-le salva si arhiva la randul sau in orice moment si in orice modalitate pe care o doreste. In cazul in care aceste informatii sunt indisponibile pentru 48 (patruzecisiopt) de ore in contul de client, va rugam sa ne sesizati acest aspect pe adresa de mail: office @ custominstall.ro.

IV. In cazul Bunurilor resigilate, certificatul de garantie este emis de catre Custom Install, iar garantia poate sa acopere o perioada diferita fata de perioada de garantie a aceluiasi Bun nou, sigilat. Perioada de garantie este specificata in certificatul de garantie pentru fiecare Bun resigilat in parte. Conditii de utilizare, manipulare si transportare a unui Bun resigilat sunt aceleasi cu cele de la produsele sigilate si beneficiaza de aceleasi servicii daca nu este stipulat altfel in pagina produsului.

13. TRANSFERUL

PROPRIETATII

BUNURILOR

I. Proprietatea asupra Bunurilor va fi transferata la livrare, dupa efectuarea platii din partea Cumparatorului in locatia indicata in Comanda (intelegand prin livrare – semnarea de primire a documentului de transport furnizat de curier sau semnarea de primire pe factura fiscala in cazul livrarilor efectuate de personalul Vanzatorului).

14. PRELUCRAREA

DATELOR

CU

CARACTER

PERSONAL

I. Te rugam sa parcurgi <https://www.custominstall.ro/politica-de-confidentialitate> cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal, care face parte din prezentul Document.

15. FOLOLSIREA

COOKIE-URILOR

I. Vezi <https://www.custominstall.ro/politica-de-cookies> care face parte din prezentul Document.

16. FORTA

MAJORA

I. Nici una din parti nu va fi raspunzatoare pentru neexecutarea obligatiilor sale contractuale, daca o astfel de neexecutare la termen si/sau in mod corespunzator, total sau partial este datorata unui eveniment de forta majora. Forta majora este evenimentul imprezibil, in afara controlului partilor si care nu poate fi evitat.

II. Daca in termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu inceteaza fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de plin drept a contractului fara ca vreuna dintre ele sa poata pretinde celeilalte alte daune-interese.

17. LEGEA

APLICABILA

-

JURISDICTIA

I. Prezentul contract este supus legii romane. Eventualele litigii aparute intre Vanzator si Utilizatori / Cumparatori se vor rezolva pe cale amiabila sau, in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente din Municipiul Bucuresti.