**Termeni si conditii**

1. Informatii despre site

* Site-ul web tehnoexpert.ro cu nume de magazin online TehnoExpert este administrat de ELNICRON S.R.L. cu sediul social in Tg.Mureș, str. Înfrățirii, nr.7/1
* Numar de Inregistrare la Registrul Comertului Tg.Mureș: J26/827/1998, CUI RO11197049
* Capital Social Subscris si varsat de 69.000 lei.
* Site-ul comercializeaza produse doar pe teritoriul Romaniei.
* Adaos comercial practicat pe acest site este intre 0 si 2000%.
* Activități principale coduri CAEN: 7311, 6311, 6312, 6201, 4791 la punctul de lucru Sâncrai

1. Acceptarea conditiilor

Utilizarea site-ului tehnoshop.ro, logarea cat si accesul la serviciile oferite reprezinta o acceptare din partea ta a termenilor si conditiilor de confidentialitate detaliate mai jos, cu toate consecintele care decurg din acceptarea acestora.

Utilizatorul va avea acces permanent la Termenii si Conditiile pentru utilizarea site-ului pentru a le putea consulta in orice moment.  
In situatia in care nu esti de acord cu aceste conditii, iti solicitam sa nu utilizezi site-ul nostru de internet.  
Tehnoshop.ro isi rezerva dreptul de a actualiza si/sau revizui Termenii si Conditiile in orice moment fara o notificare prealabila, tocmai de aceea, iti solicitam sa urmaresti in mod periodic eventualele modificari.

Prin acceptarea Termenilor si conditiilor din prezenta pagina iti exprimi acordul pentru a primi comunicari sau oferte in scop comercial din partea ELNICRON S.R.L. Datele personale oferite vor fi procesate conform politicii de prelucrare a datelor personale ale ELNICRON S.R.L.. Te poti dezabona oricand de la primirea acestor mailuri accesand linkul de dezabonare din partea inferioara a mailurilor prmite sau marcand mailul ca si spam sau trimitand un mail catre dezabonare@tehnoshop.ro cu subiectul dezabonare.

1. Drepturile de autor

Informatiile publicate pe tehnoshop.ro apartin site-ului, prin urmare, aceste informatii nu pot fi publicate, transmise, copiate prin orice metoda fara acordul scris acordat in prealabil al reprezentantului legal al societatii ELNICRON S.R.L. care administreaza site-ul. Nerespectarea acestor conditii se pedepseste conform legii in vigoare. Orice incalcare a drepturilor de autor poate fi sesizata pe adresa de mail office@tehnoexpert.ro

1. Incheierea contractului

Odata cu inregistrarea unei comenzi pe site-ul Tehnoshop.ro, cumparatorul/clientul este de acord cu modalitatea de comunicare utilizata de societate ELNICRON S.R.L. – administrator site, respectiv prin telefon sau email.  
**Incheierea contractului are loc numai in momentul emiterii facturii fiscale si nu la lansarea comenzii sau emiterii confirmarii automate de primire a acestei comenzi.** Emiterea automata a confirmarii de primire a comenzii NU echivaleaza cu incheierea contractului intre vanzator si cumparator.  
Dupa plasarea comenzii, pentru motive justificate, vanzatorul isi rezerva dreptul de a anula comanda consumatorului/cumparatorului, fara o notificare prealabila, iar acesta va primi inapoi banii incasati de societatea ELNICRON S.R.L., in termen de 7 zile. Totodata, ne rezervam dreptul de a modifica cantitatea produselor din comanda, in functie de disponibilitatea acestora in stoc.

Ofertele si preturile afisate pe site-ul Tehnoshop.ro sunt valabile in intervalele orare 17:00-8:00 si 8:00-17:00 sau pana la actualizarea informatiilor de pe site.

Livrarea produselor se poate face intr-un interval de 1 – 15 zile, din momentul in care s-au validat toate detaliile comenzii (date facturare, disponibilitate produse, adresa livrare, modalitate de plata, termen de plata), cu posibilitatea de a prelungii acest termen pana la 30 zile, conform legii, din motive justificate: zile libere legale, perioada sarbatorilor de Paste si Craciun. Black Friday, produse aduse cu precomanda, importuri, etc. Toate informatiile/modalitatile folosite pentru descrierea bunurilor pe site nu reprezinta o obligatie contractuala din partea Vanzatorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare, livrare, stocuri, preturi. Termenul de procesare a comenzii este de 5 zile lucratoare.  
In cazul coletelor refuzate la livrare, care au fost achitate cu cardul online sau ordin de plata, suma aferenta comenzii va fi restituita dupa ce produsul ajunge in posesia noastra dar nu mai tarziu de 30 zile de la data livrarii.  
Produsele sunt disponibile in limita stocului.

In cazul comenzilor ridicate personal (**doar comenzi achitate, plasate online, pentru care s-a primit codul de confirmare**) din punctele de ridicare comenzi, se aplica aceiasi termeni si conditii ca in cazul comenzilor livrare prin curier. Va rugam sa verificati produsele la livrare, iar in cazul in care acestea prezinta neconformitati sa sesizati imediat reprezentantul firmei si sa refuzati comanda. Dupa parasirea incintei, produsele se pot returna doar prin curier la adresa indicata pe site la sectiunea Retur.

Termenul de rambursare a sumelor achitate pentru comenzile refuzate/anulate este de pana la 7 zile.

Pentru comenzile cu ridicare personala, termenul de rezervare al produselor la punctul de ridicare comenzi este de 5 zile.

**Atentie! La puctul de ridicare comenzi nu se pot plasa comenzi si nu se testeaza/vizualizeaza produse.**

**Costul transportului este in sarcina clientului, iar in caz de retur taxa de transport achitata la livrare nu se restituie.**

In cazul placilor video cu o valoare mai mare de 1000 lei se vor confirma doar comenzile care intrunesc urmatoarea conditie: clientul nu a mai achizitiont o alta placa video (indiferent de model) in ultimele 30 zile. Comenzile vor fi confirmate doar pentru 1 bucata/client.

In unele cazuri (produs greu vandabil, produse aduse pe comanda speciala, adrese cu kilometri exteriori, electrocasnice mari), se poate solicita plata unui avans de minim 20% din valoarea comenzii, plata care se va efectua prin transfer bancar.

1. Limitare raspundere tehnoshop.ro

Site-ul tehnoshop.ro, precum si orice software utilizat in cadrul acestuia sunt furnizate in modalitarea in care se gasesc si atat cat sunt disponibile, fara nici un fel de garantii, exprese sau implicite, inclusiv, dar fara a se limita la, garantii implicite de comercializare, adaptarea la o anumita utilizare sau neincalcarea termenilor.  
Nu ne asumam raspunderea pentru modificarea, suspendarea sau intreruperea site-ului tehnoshop.ro, in totalitate sau partial.

1. Anulare comanda

tehnoshop.ro (administrat de ELNICRON S.R.L.) si furnizorii sai nu isi asuma responsabilitatea pentru greselile de tiparire sau afisare referitor la preturile, caracteristicile sau imaginile produselor.

In cazul in care o comanda nu poate fi onorata din cauza unor astfel de erori, tehnoshop.ro isi rezerva dreptul de a anula comanda respectiva fara o notificare prealabila.

ELNICRON S.R.L. face toate eforturile in a furniza informatii corecte despre pretul si caracteristicile produselor. Este posibil ca unele preturi sa fie eronate. In cazul inregistrarii unei cereri de comanda cu un pret derizoriu, ELNICRON S.R.L. are dreptul sa anuleze solicitarea de comanda a Cumparatorului conform Art. 17 din Ordonanța nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață.  
Vanzatorul isi rezerva dreptul de a anula comanda, fara nicio obligatie ulterioara a vreunei parti una fata de cealalta sau fara ca vreo parte sa poata sa pretinda celeilalte daune-interese, in urmatoarele situatii, si nu numai:

* preturile afisate pe site-ul tehnoshop.ro sunt rezultatul unei erori materiale;
* produsul/produsele comandata nu se mai afla pe stoc;
* tranzactia nu a fost acceptata de catre banca emitenta a cardului Cumparatorului;
* datele furnizate de catre Client/Cumparator, pe site sunt incomplete si/sau incorecte;

1. Garantii

Toate produsele sunt insotite de factura si certificat de garantie (producator sau vanzator). Pierderea certificatului de garantie sau a facturii duce la pierderea garantiei. Stergerea seriei (serial number S/N) partiala sau totala de pe produse duce la pierderea garantiei. Nu eliberam duplicate pentru certificatul de garantie.

Garantia este de doua tipuri:

1. obligatia legala a vanzatorului (garantie legala de conformitate)

si/sau

1. orice angajament asumat de vanzator sau producator (garantie comerciala) fata de consumator, fara solicitarea unor costuri suplimentare, de restituire a pretului platit de consumator, de reparare sau de inlocuire a produsului cumparat, daca acesta nu corespunde conditiilor enuntate in declaratiile referitoare la garantie sau in publicitatea aferenta. Termenul de garantie legala de conformitate este de 2 ani si se calculeaza de la data livrarii produsului, conform Legii 449/2003.

In cazul persoanelor juridice (acestea nu au calitate de consumator) perioada de garantie este de 12 luni pentru produsele de folosinta indelungata si intre 0-12 luni pentru restul. Termenul de aducere la conformitate pentru produse este de maxim 30 zile.

1. Litigii

Eventualele litigii in legatura cu executarea contractului vor fi rezolvate intre vanzator si consumator/client pe cale amiabila, in caz contrar, parţile putându-se adresa instantei de judecata competente de la sediul comerciantului/vanzatorului ELNICRON S.R.L., respectiv Judecatoria Tg.Mureș, jud. Mureș

1. Protectia datelor

Conform cerinţelor Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata si ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicaţiilor electronice, site-ul nostru administrat de ELNICRON S.R.L., are obligatia de a administra in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizezi despre tine, un membru al familiei tale ori o alta persoana. Scopul colectarii datelor este utilizarea lor in vederea facturarii produselor comandate.

Informatiile inregistrate sunt destinate utilizarii de catre operator in scopul livrarii produselor si sunt comunicate numai de catre tine. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiezi de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a te adresa justitiei. Totodata, ai dreptul sa te opui prelucrarii datelor personale care te privesc si sa soliciti stergerea datelor. Daca unele din datele despre tine sunt incorecte, te rugam sa ne informezi cat mai curand posibil.

Pentru exercitarea acestor drepturi, puteti contacta in orice moment Responsabilul tehnoshop.ro cu protectia datelor prin transmiterea solicitarii dvs prin oricare dintre urmatoarele modalitati:

* prin e-mail la adresa: office@tehnoexpert.ro

De asemenea, iti este recunoscut dreptul de a te adresa justitiei. Numar de inregistrare ANSPDCP: xxxxxx

Poti consulta politica noastra legata de prelucrarea datelor cu caracter personal [aici](https://elnicron.ro/ro/prelucrarea-datelor-cu-caracter-personal/).

1. Acest site utilizeaza cookie-uri

Acest site foloseste cookie-uri. Prin acceptarea acestor termeni si conditii va exprimati acordul pentru folosirea cookie-urilor conform Regulamentului (UE) 2016/679. Poti consulta Politica de utilizare Cookie-uri [aici](https://elnicron.ro/ro/politica-utilizare-cookie-uri/).

Modalitati de plata:

* numerar;
* ordin de plata;
* cu cardul online;

Modalitati de livrare:

* livrare gratis în Tg.Mureș
* Fan Courier, Cargus
* ridicare personala – punct ridicare colete (doar comenzi achitate)

\*\*\* Tehnoshop.ro nu vinde in strainatate

Termen de livrare:

Termenele de livrare afisate pe site sunt orientative si se aplica doar in cazul comenzilor confirmate, daca nu s-a convenit alt termen impreuna cu clientul.

3D Secure inseamna o noua abordare globala a autentificarii cumparatorilor si vanzatorilor in tranzactii sigure pe Internet. Aceasta masura de siguranta presupune redirectionarea utilizatorului in momentul efectuarii platii pe o pagina securizata unde inregistrarea fiecarui detinator de card se face prin atribuirea unui cod de autorizare pentru fiecare tranzactie online. Cardurile acceptate la plata sunt cele emise sub siglele VISA (Classic si Electron) si MASTERCARD (inclusiv Maestro, daca au cod CVV/CV2).

In vederea finalizarii tranzactiei in conditii optime va trebui sa furnizezi:

* Numele posesorului de card
* Codul cardului (cele 4 grupe de cifre mentionate pe fata cardului, fara spatii)
* Data expirararii cardului
* Codul CVV (ultimele trei cifre de pe spatele cardului inscriptionate pe banda cu semnatura)

Tranzactiile se vor efectua in lei, indiferent de cardul tau, in conditiile agreate cu Banca emitenta a cardului tau. Pentru efectuarea tranzactiei pe site-ul nostru, nu se percepe niciun comision suplimentar. Site-ul nostru nu solicita si nu stocheaza nici un fel de detalii referitoare la cardul tau.

In functie de disponibilitate produsele pot fi:

* **In stoc** – Avem mai mult de 1 bucată in stoc.
* **Stoc limitat** – Avem mai putin de 2 bucati in stoc.
* **In stoc furnizor** – Produsul nu este disponibil in stocul din depozitul nostru, dar este posibil sa fie in depozitul furnizorului. Daca inregistrezi o comanda pentru acest produs, unul dintre consultantii nostri de vanzari va verifica disponibiliatea produsului la furnizor si te va contacta in cel mai scurt timp.
* **La comanda** – Produsul nu este disponibil in stocul din depozitul nostru si pentru moment nu avem informatii despre disponibilitatea acestuia in stocul furnizorului. Dar, daca inregistrezi o comanda pentru un produs care are in dreptul lui “la comanda”, unul dintre consultantii nostri de vanzari va verifica disponibilitatea produsului in stocul furnizorului si te va contacta ca sa iti comunice cand iti vom livra produsul.
* **Precomanda** – Produsul nu este disponibil in stocul din depozitul nostru si nici in stocul furnizorului. Dar, daca inregistrezi o comanda pentru un produs care are in dreptul lui “Precomanda”, unul dintre consultantii nostri de vanzari va verifica termenul de aprovizionare al furnizorului si te va contacta ca sa iti comunice cand se poate livra.
* **Stoc epuizat** – Produsul nu mai este disponibil in stocul din depozitul nostru.
* **Stoc: intreaba** – Furnizorul nu ne ofera informatii de stoc, se va face o verificare manuala pentru a afla disponibilitatea produsului.
* **Momentan indisponibil** – momentan nu putem procura produsul pentru ca nu se gaseste in stocul furnizorului.
* **Recomandat** – reprezinta recomandarea noastra pentru produsele cu cel mai bun raport calitate pret din produsele comercializate de noi din aceasta categorie.
* **Promo** – produsul beneficiaza de reducere de pret, la aceste produse nu se mai ofera alte discount-uri.
* **Ultimele bucati** – stoc de pana la maximum 10 produse.
* **Nou** – produsul a fost adaugat pe site in ultimele 15 zile.
* **Refurbished** – a aduce un produs vechi sau deteriorat – returnat anterior- producătorului – la o stare complet funcțională și un aspect îmbunătățit asemănător celui nou.

**Retur produse**

**Pentru a returna produse te rugam sa urmezi pasii de mai jos:**

* 1. Citeste termenii si conditiile aflate mai jos in care se pot returna produsele
* 2. Completeaza [formularul de retur](https://elnicron.ro/ro/transport_si_retur) si astepta sa fii contactat de colegii nostri
* 3. Daca ai primit confirmarea ca indeplinesti conditiile de retur te rugam sa trimiti produsele prin intermediul unei firme de curierat **fara ramburs** la adresa indicata de colegii nostri in raspuns.
* 4. Noteaza pe scrisoarea de transport (AWB) numarul cererii de retur (de forma RT XXXXX) iar apoi trimite-ne numarul de AWB si firma de curierat cu care ai trimis produsele accesând [Contul meu](https://elnicron.ro/ro/contul-meu/). Coletele care nu au trecut pe AWB numarul cererii de retur, cele de care nu am fost instiintati ca au fost trimise si cele cu cu ramburs (sistem de expediere conform caruia destinatarul este obligat, la primire, sa achite expeditorului contravaloarea aferenta) nu vor fi receptionate!
* 5. Dupa ce produsele au ajuns la noi si au fost verificate vei fi contactat/a privind desfasurarea si finalizarea acestei proceduri

**Termeni si conditii**

Returul produselor se accepta conform termenilor si conditiilor mentionati mai jos si sunt in conformitate cu prevederile O.U.G. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative.

Produsele care fac obiectul comenzilor incheiate online, pot fi returnate, fara invocarea vreunui motiv intr-un termen de 14 zile de la data primirii acestora; inainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul are dreptul de a se retrage din prezentul contract, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decat cele prevazute la art.13 alin.(3) si art.14 din O.U.G Nr.34/2014, in termen de 14 zile calendaristice incepand de la ziua in care intra in posesia fizica a produsului.

**In cazul persoanelor juridice (acestea nu au calitate de consumator) ne rezervam dreptul de a accepta returul produselor si constituirea contravalorii acestora ca avans marfa pentru comenzi viitoare sau de a nu da curs solicitarii de retur.**

**Cheltuielile de returnare sunt suportate de consumator.**

**Costul transportului este in sarcina clientului, iar in caz de retur taxa de transport achitata la livrare nu se restituie.** Avand in vedere prevederile legii 249/2015 actualizata, pentru indeplinirea obiectivelor de la art. 14 produsele se returneaza doar in ambalajul original.

Produsul returnat trebuie sa fie in aceeasi stare in care a fost livrat;

Consumatorul este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii acestora, conform art. 14, alin. 3 din OUG 34/2014.

Vanzatorul va rambursa contravaloarea produsului in maxim 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data informarii Tehnoshop.ro de catre Consumator asupra deciziei sale de retragere din contract si acceptarea returului. Tehnoshop.ro va putea amana rambursarea contravalorii produsului pana la primirea produsului vandut sau pana la primirea unei dovezi conform careia acesta a fost expediat, in cazul in care tehnoshop.ro nu s-a oferit sa recupereze el insusi produsul (se va lua data cea mai recenta). Suma de bani aferenta produselor returnate se va restitui ulterior verificarii produselor dupa stabilirea de comun acord a modalitatii de restituire sau conform procedurilor legale.

Exceptii:

**Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevăzut la art. 9-15 din OUG 34/2014 în ceea ce priveşte contractele la distanţă şi contractele în afara spaţiilor comerciale următoarele:**

* 1. furnizarea de produse confecţionate după specificaţiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar; (EX. calculatoarele asamblate la cerere, Laptopuri, Desktopuri unde s-a intervenit la solicitarea cumparatorului asupra configuratiei acestora)
* 2. furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
* 3. furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecţie a sănătăţii sau din motive de igienă şi care au fost desigilate de consumator; (EX. produse de ingrijire personale, peroduse din categoria Copii si Bebelusi, casti intraauriculare, etc)
* 4. furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
* 5. furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare; (Ex. jocuri, softuri, licente, extensii de garantii, filme, carti audio, carti interactive, etc.)
* 6. furnizarea de ziare, periodice şi reviste, cu excepţia contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicaţii; (Atentie! Cartile nu se mai pot returna dupa ce au fost citite!)
* 7. contractele încheiate în cadrul unei licitaţii;
* 8. furnizarea de conţinut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului şi după ce acesta a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi va pierde dreptul la retragere.(EX. Licente electronice, extensii de garantii)

**Atentie! Dispozitivele medicale nu se regasesc in dispozitiile OUG 34/2014 si nu se pot returna!**

**De retinut!**

In cazurile in care produsele returnate prezinta deteriorari sau sunt incomplete, prezinta urme de uzura, zgarieturi, lovituri, socuri electrice, accesorii lipsa, certificate de garantie lipsa, ne rezervam dreptul de a opri o suma din valoarea produsului (valoare cu TVA), suma ce va fi comunicata dupa evaluarea prejudiciilor aduse. ([informatii aici](https://elnicron.ro/wp-content/uploads/2023/12/tabel-taxe.pdf))

De asemenea, ne rezervam dreptul de a refuza acceptarea returului in situatia unor abuzuri (returnari repetate).

Suma aferenta returului se ramburseaza intr-un cont bancar valid (in lei) deschis pe numele titularului de factura.

Te rugam sa verifici integritatea fizica a coletelor in momentul in care le primesti de la Fan Courier sau Cargus in prezenta curierului si sa ceri intocmirea unui proces verbal de constatare a daunelor daca produsele prezinta urme de deteriorare. Orice reclamatie ulterioara nu va fi luata in considerare.

Televizoarele beneficiaza de deschiderea coletului la livrare. Te rugam sa verifici televizorul in prezenta curierului la momentul primirii si sa soliciti intocmirea unui proces verbal de constatare daune, in cazul in care daca acesta prezinta defecte. Orice reclamatie ulterioara nu va fi luata in considerare.

Modificarea datelor de facturare de pe persoana fizica pe persoana juridica se poate solicita in termen de maxim 48 h de la intrarea in posesie a produselor. Termenul de solutionare este de pana la 30 zile lucratoare. Se pot modifica doar facturile care au chitanta eliberata de catre firma de curierat pe persoana juridica. Facturile eliberate la sediu nu se modifica

Daca produsele de returnat au fost insotite de eventuale bonusuri, trebuie returnate si acestea. **Daca ai cumparat mai multe produse de acelasi fel si vrei sa le returnezi pe toate, asigura-te ca doar unul a fost desigilat. Returul celorlalte produse se accepta doar daca sunt sigilate.**

Deoarece nu se poate stabili cu exactitate valoarea diminuarii contravalorii urmatoarelor produse acumulatori, baterii, incarcatoare, consumabile imprimanta (cartuse, drum unit, hartie), folii de protectie, etc., acestea se pot returna doar sigilate.

Nu se va accepta returul produselor care au conturi/parole active setate de catre client.

Pentru orice sesizari si reclamatii va rugam sa accesati [pagina de reclamatii](https://elnicron.ro/ro/reclamatii/).

**Service & Garantii**

**Garantia produselor**

Produsele comercializate de magazinul online – Tehnoshop.ro provin din surse autorizate de producatori sau direct de la producatori si beneficiaza de garantie nationala sustinuta de unitati service autorizate ale partenerilor Tehnoshop.ro sau ale producatorilor.

In cazul persoanelor juridice (acestea nu au calitate de consumator) perioada de garantie este de 12 luni pentru produsele de folosinta indelungata si intre 0-12 luni pentru restul. Termenul de aducere la conformitate pentru produse este de maxim 30 zile.

Termenii si conditiile de garantie sunt in conformitate cu prevederile legale si se aplica exclusiv consumatorilor (**consumator** – orice persoană fizică care, în legătură cu contractele reglementate de prezenta ordonanță de urgență, acționează în scopuri care se află în afara activității comerciale, industriale, artizanale sau profesionale a persoanei respective): ordonanta Guvernului nr. 21 / 1992 privind protectia consumatorilor si ORDONANȚĂ DE URGENȚĂ nr. 140 din 28 decembrie 2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri. Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică contractelor privind furnizarea de conținut digital sau de servicii digitale.

Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică:

* a) suportului material care servește exclusiv ca suport al conținutului digital;
* b) bunului vândut prin executare silită sau în alt mod,ca efect al legii;
* c) contractelor de vânzare de bunuri de ocazie vândute la licitații publice.

Vânzătorul răspunde față de consumator pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată în termen de doi ani de la data respectivă.

În cazul produselor de ocazie, consumatorul și vânzătorul pot conveni asupra unor condiții contractuale sau acorduri având o perioadă de răspundere contractuală sau un termen de prescripție mai scurtă decât cele prevăzute la alin. (1)-(4), cu condiția ca astfel de perioade ori termene mai scurte să aibă o durată de minimum un an de la data livrării bunului.

**Măsurile corective în caz de neconformitate**

În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul de a beneficia de aducerea în conformitate a bunurilor, de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului în condițiile prevăzute la prezentul articol.

Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv următoarele:

* a) valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea;
* b) gravitatea neconformității; sau
* c) dacă măsura corectivă alternativă ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

**Vânzătorul poate refuza să aducă în conformitate bunurile dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, inclusiv cele prevăzute la alin. (2) lit. a) și b).**

**Consumatorul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității îi revine vânzătorului.**

Consumatorii pot să opteze pentru o anumită măsură corectivă în cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice.

Repararea sau înlocuirea bunurilor se face intr-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luânduse în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii;

În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenele se prelungesc cu timpul de nefuncționare a bunului, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a bunului în stare de utilizare normală către consumator.

**Responsabilitatile clientului**

Conditiile de garantie nu se aplica pentru problemele sau daunele cauzate de client sau in circumstante cum ar fi, dar fara a se limita la urmatoarele:

* s-a intervenit asupra produsului, a fost reparat si / sau modificat de personal neautorizat;
* numarul de serie al produsului (S/N – “serial number”, IMEI, etc.), componentele sau accesoriile au fost modificate, anulate sau eliminate;
* sigiliile pentru garantie au fost rupte sau schimbate;
* produsul prezinta defecte fizice: lovituri, crapaturi, ciobiri, rugina sau prezinta urme utilizare in conditii neadecvate: tensiuni de alimentare necorespunzatoare, supunerea la variatii mari de temperatura si presiune, manipulare incorecta, setari si instalari incorecte, virusari, rescrieri de BIOS, patrunderea de lichide, metale sau alte substante in interiorul echipamentelor, etc;
* incapacitatea de utilizare din cauza parolelor / masurilor de securitate uitate sau pierdute.

**Procedura trimiterii produselor in garantie**

La expedierea produsului pentru garantie te rugam sa ne comunici numarul cererii de service alocat dupa completarea Formularului de SERVICE de forma SV XXXXX; in cazul produselor expediate prin firmele de curierat rapid va rugam **sa mentionezi pe scrisoarea de transport (AWB) NUMARUL FORMULARULUI DE SERVICE, precum si mentiunea “IN ATENTIA DEPARTAMENTULUI DE SERVICE”**.

**Produsele aduse sau expediate in atentia departamentul de service trebuiesc sa fie complete, sa contina toate accesoriile (recomandam sa fie aduse / expediate in ambalajul original sau un ambalaj adecvat) si insotite de o copie a facturii fiscale de achizitie, a certificatului de garantie original al producatorului / importatorului, precum si o copie a certificatului de garantie emis de tehnoshop.ro care insoteste factura sau este transmis online, via email, clientului.**

Produsele care necesita acordarea garantiei pot fi expediate la adresa: Sâncraiu de Mureș, str. Vale, nr.68K, jud. Mureș, 547525

**Departamentul de service**

Solicitarea de ridicare a coletului de la adresa de facturare/livrare va fi facuta de catre tehnoshop.ro (ELNICRON S.R.L.).

In cazul in care nu sunteti la adresa la data la care ajunge curierul puteti opta pentru expedierea printr-o firma de curierat rapid: **Fan Courier** (telefon: 021-9336) sau **Cargus** (telefon: 021 – 9282) costul transportului fiind conform contract. Este foarte IMPORTANT sa mentionati pe scrisoarea de transport (AWB) **NUMARUL FORMULARULUI DE SERVICE, precum si mentiunea “IN ATENTIA DEPARTAMENTULUI DE SERVICE”**.Dupa ce coletul / produsul va fi receptionat si verificat veti fi anuntat privind desfasurarea procedurii de garantie / aducere la conformitate a produsului dumneavoastra.

**In eventualitatea in care solicitarea de garantie este nejustificata, iar produsul functioneaza conform specificatiilor producatorului, solicitantul va achita costurile aferente transportului, precum si costul de diagnosticare a produsului, stabilit de unitatea de service autorizata dupa verificare.**

**Mentiuni importante**

Pierderea certificatului de garantie, precum si deteriorarea, stergerea sau pierderea etichetei care contine datele de identificare ale produsului (S/N, IMEI etc.) pot duce la pierderea garantiei. In cazul in care nu ai primit alaturat facturii sau pe email certificatul de garantie aferent acesteia emis de Tehnoshop.ro il poti solicita oricând la adresa: [https://www.tehnoshop.ro/reclamatii](https://www.elnicron.ro/reclamatii). Pentru a va retrimite certificatul de garantie este necesar sa ne comunicati: numar factura, titular, adresa de mail.

In cazul articolelor de tip KIT garantia este oferita pe intreg pachetul si nu individual pentru fiecare produs, de aceea este necesar sa expediati pachetul comercial complet.

**In cazul aparatelor de aer conditionat consumatorul pierde garantia in urmatoarele cazuri:**

* Aparatul a suferit interventii din partea unor persoane neautorizate
* Aparatele care necesita instalare de personal specializat (aer conditionat, radio-CD player, etc) pierd garantia daca instalarea nu a fost efectuata de catre o firma autorizata de importator.
* Instalarea aparatelor de aer conditionat se face numai de catre o firma autorizata de producator.

In cazul foliilor de protectie pentru telefon (indiferent de materialul din care sunt confectionate) garantia se acorda doar daca produsul a fost montat intr-o unitate GSM autorizata.

Programele si informatiile salvate pe medii de stocare pot fi sterse / pierdute in timpul operatiunilor de service. Va recomandam realizarea de back-up periodic.

Produsele neridicate de la unitatea de service **in termen de 6 luni** de la finalizarea operatiunilor vor fi declarate abandonate (conform dispozitiilor Codului Civil).

Puteti solicita sprijin pentru a identifica daca produsul necesita acordarea garantiei sau daca intruneste conditiile de garantie / care este perioada de garantie, precum si care este unitatea de service autorizata cea mai apropiata de domiciliul dumneavoastra completand formularul de mai jos.

**Atentie!**

Produsele se trimit in service doar daca ati completat formularul de mai sus.  
**Garantia produselor nu este transmisibila. ELNICRON S.R.L. are obligatie contractuala doar fata de titularul facturii de achizitie.**

**Suma aferenta produselor creditate se ramburseaza intr-un cont bancar valid (in lei) deschis pe numele titularului de factura.**

**Reclamatii**

Acordam atentie parerii si intrebarilor tale si incercam sa fim cat mai rapizi in ceea ce priveste procesarea solicitarilor pe care le primim.

Daca ai o problema cu o comanda, cu un produs, cu documentele (garantie, factura, etc.) ne poti scrie aici.

Termenul maxim de raspuns a unei reclamatii este de 48 de ore. Sesizarile se pot depune **DOAR ONLINE**.

**Cum comand?**

**Comenzile ONLINE au PRIORITATE si garanteaza preluarea corecta a datelor de facturare si livrare.**

1. **Online**

Pentru a comanda online trebuie sa iti creezi un cont pe site-ul [tehnoshop.ro](https://elnicron.ro/ro/contul-meu/) daca nu ai deja unul.

* Pasul 1
  + Dupa ce ai ales produsul pe care il doresti apasa pe butonul “**Adauga in cos**“. Produsul va fi adaugat in cosul tau de cumparaturi.
* Pasul 2
  + Pentru a vedea ce produse ai selectat apasa butonul “**Cosul meu**“.
* Pasul 3
  + Dupa ce ai adaugat toate produsele pe care vrei sa le cumperi apasa butonul “**Cosul meu**“, iar apoi daca vrei sa finalizezi comanda apasa “**Vezi detalii cos**“.
* Pasul 4
  + In noua pagina care se va incarca iti va aparea optiunea “**Trimite Comanda**“. Apasa acest buton si comanda ta este aproape gata, mai ai doar un pas!
    - daca nu te-ai logat inainte de a incepe cumparaturile ti se va deschide o noua ferestra in care trebuie sa introduci **adresa de e-mail si parola**;
    - daca esti deja logat trebuie doar sa introduci **datele de contact** care vor fi folosite pentru a lua legatura cu tine si pentru a-ti fi livrate produsele ulterior.

1. **Prin e-mail**

Poti comanda produsele preferate si completa formularul de contact de pe site: [https://www.tehnoshop.ro/contact](https://elnicron.ro/ro/contact/)

**Cum platesc?**

1. **Ramburs**

* Se platesc produsele curierului care livreaza impreuna cu taxele de livrare incluse in valoarea facturii.

1. **Plata prin Card**

* Online pe site-ul Tehnoshop.ro
  + Se pot efectua plati online cu cardul (personal sau al firmei);
  + Cardurile acceptate sunt cele emise sub siglele **VISA (Classic si Electron) si MASTERCARD**;
  + Nu se percepe niciun comision suplimentar pentru tranzactii;
  + Pentru finalizarea oricarei tranzactii trebuie furnizat:
    - codul cardului (toate cifrele de pe fata cardului, fara spatii);
    - data de expirare;
    - ultimele trei cifre de pe spatele cardului inscriptionate pe banda cu semnatura ta.

1. **Ordin de plata**

* Se genereaza o factura proforma si se trimite prin e-mail sau fax catre client de un agent tehnoshop.ro. Contul bancar este trecut in factura proforma in functie de cererea clientului.
* Produsele vor fi trimise clientului dupa ce se are evidenta intrarii banilor in contul bancar al tehnoshop.ro.

**Optiuni de expediere**

Produsele comercializate de catre vânzător sunt livrate folosind servicii de curierat rapid.

Toate produsele sunt noi si livrate in ambalajul original al producatorului.

Valoarea totala a transportului va fi afisata in cosul de cumparaturi inainte de plasarea comenzii.

Transport gratuit in Tg.Mureș pentru produsele expediate cu o valoare de peste 299 lei si in tara de peste 500 lei, in raza de acoperire a firmelor de curierat.

**\*IMPORTANT!**

Produsele se pot verifica la livrare doar daca s-a ales in prealabil optiunea deschidere colet.  
Atat in Tg.Mureș, cat si in tara, **taxa de transport** pentru electrocasnicele mari va fi adaugata automat in cosul de cumparaturi.  
Livrarea produselor se face pana in fata imobilului casa / bloc. Clientul are obligatia de a se asigura ca, la data livrarii, exista persoane desemnate pentru a primi produsele.