Politica de garanție și reclamații

Ce puteți face dacă un bun cumpărat din magazinul online chovancak.ro nu este conform: ce drepturi aveți, unde și cum depuneți reclamația și în ce termen o soluționăm. Drepturile de bază sunt explicate și în notificarea armonizată privind garanția legală de conformitate.

În vigoare de la 12 noiembrie 2026. Text publicat la adresa www.chovancak.ro/garantie-si-reclamatii.

1. Dispoziții generale

1. Vânzătorul este AVINUS s.r.o., cu sediul social la adresa Pražská 2, 040 11 Košice, Slovacia, adresa de corespondență: în atenția lui Tomáš Chovančák, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovacia, număr de identificare (IČO): 36604011, cod fiscal (DIČ): 2022138492, cod de TVA (IČ DPH): SK2022138492, înmatriculare: Registrul comerțului (Obchodný register) ținut de Judecătoria Municipală Košice (Mestský súd Košice), secțiunea Sro, nr. de înregistrare 17772/V (denumit în continuare „Vânzătorul”).
2. Prezenta politică descrie drepturile pe care le aveți dacă bunurile cumpărate din magazinul online www.chovancak.ro nu sunt conforme cu contractul, precum și modul în care le puteți exercita, și face parte din Termenii și condițiile magazinului. Drepturile consumatorului sunt reglementate în special de Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri (denumită în continuare „OUG nr. 140/2021”) și de Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor (denumită în continuare „OG nr. 21/1992”).
3. Reclamațiile Cumpărătorilor care nu sunt consumatori sunt reglementate la punctul 6.

2. Răspunderea Vânzătorului pentru conformitatea bunurilor

1. Bunurile sunt conforme dacă, în special, corespund descrierii, tipului, cantității și calității prevăzute în contract, corespund scopului special pe care consumatorul l-a adus la cunoștința Vânzătorului cel târziu la încheierea contractului și pe care Vânzătorul l-a acceptat și sunt livrate împreună cu accesoriile și instrucțiunile, inclusiv de instalare, prevăzute în contract. În plus, ele trebuie să corespundă scopurilor pentru care s-ar utiliza în mod normal bunuri de același tip și să aibă cantitatea, calitățile și celelalte caracteristici, inclusiv în materie de durabilitate și securitate, normale pentru bunurile de același tip și la care consumatorul se poate aștepta în mod rezonabil (art. 5 și 6 din OUG nr. 140/2021).
2. Vânzătorul răspunde pentru orice neconformitate care există în momentul livrării bunurilor și care este constatată în termen de doi ani de la livrare (art. 9 alin. (1)). Orice neconformitate constatată în termen de un an de la livrare este prezumată a fi existat deja în momentul livrării, până la proba contrarie sau cu excepția cazului în care această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor ori cu natura neconformității (art. 10 alin. (1)).
3. Neconformitatea cauzată de instalarea incorectă a bunurilor este considerată neconformitate a bunurilor dacă instalarea, destinată să fie realizată de consumator, a fost realizată de acesta, iar instalarea incorectă s-a datorat unor deficiențe ale instrucțiunilor de instalare furnizate de Vânzător (art. 7 lit. b)).
4. Nu constituie neconformitate deteriorarea apărută după livrare din cauze exterioare bunurilor, de exemplu montarea sau folosirea contrară instrucțiunilor ori destinației, deteriorarea mecanică, intervenția neautorizată sau condițiile de funcționare nepotrivite (de exemplu, presiunea excesivă a apei, înghețul, impuritățile sau calcarul din instalație). Nu este neconformitate nici uzura rezultată din

folosirea normală, dacă bunurile și-au păstrat durabilitatea normală pentru bunurile de același tip.

5. După expirarea termenului de doi ani, consumatorul poate pretinde repararea sau înlocuirea bunurilor care nu pot fi folosite în scopul pentru care au fost realizate ca urmare a unor vicii ascunse apărute în cadrul duratei medii de utilizare a acestora (art. 11 alin. (8) din OUG nr. 140/2021, art. 12 alin. (1) din OG nr. 21/1992). Durata medie de utilizare este intervalul de timp, stabilit în documente tehnice normative, declarat de producător sau convenit între părți, în cadrul căruia bunurile de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare (art. 2 pct. 20 din OG nr. 21/1992). În cazul unor vicii ascunse, termenul de remediere curge de la data finalizării expertizei tehnice efectuate de un organism tehnic neutru (art. 13 alin. (2) din OG nr. 21/1992).
6. Vânzătorul nu oferă o garanție comercială proprie. Dacă producătorul oferă o garanție comercială, de exemplu o garanție comercială de durabilitate, Cumpărătorul o poate exercita față de producător, în condițiile din certificatul de garanție comercială; aceasta nu afectează drepturile pe care consumatorul le are față de Vânzător (art. 15 din OUG nr. 140/2021).
7. Confirmarea comenzii, în care sunt enumerate bunurile cumpărate, împreună cu prezenta politică, pe care o atașăm în format PDF la fiecare confirmare, ține loc de certificat de garanție pentru bunurile de folosință îndelungată (art. 20 alin. (3) din OG nr. 21/1992).

3. Drepturile consumatorului

1. 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 (art. 11 alin. (1) din OUG nr. 140/2021).
2. Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, consumatorul poate opta între reparare și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă, i-ar impune Vânzătorului costuri disproporționate, ținând seama de valoarea pe care ar avea-o bunurile fără neconformitate, de gravitatea neconformității și de posibilitatea ca cealaltă măsură să fie executată fără inconveniente semnificative pentru consumator. Vânzătorul poate refuza aducerea în conformitate dacă repararea și înlocuirea sunt imposibile sau i-ar impune costuri disproporționate (art. 11 alin. (2) și (3)).
3. Dacă neconformitatea este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice, consumatorul beneficiază de înlocuirea bunurilor (art. 11 alin. (7)).
4. Consumatorul are dreptul la o reducere proporțională a prețului sau la încetarea contractului dacă:
   - Vânzătorul nu a finalizat repararea sau înlocuirea ori nu le-a finalizat potrivit art. 12 alin. (2)–(4) sau a refuzat să aducă bunurile în conformitate,
   - se constată o neconformitate în pofida eforturilor Vânzătorului de a o remedia,
   - neconformitatea este atât de gravă încât justifică o reducere de preț sau încetarea imediată a contractului, sau
   - Vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din împrejurări (art. 11 alin. (4)).
5. 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 (art. 11 alin. (5)). Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite în comparație cu valoarea

pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi conforme (art. 13).

6. Dacă neconformitatea privește doar unele dintre bunurile livrate, consumatorul poate obține încetarea contractului în privința acestora și a celorlalte bunuri cumpărate împreună cu ele, dacă nu i se poate pretinde în mod rezonabil să le păstreze doar pe cele conforme. La încetarea contractului, consumatorul returnează bunurile pe cheltuiala Vânzătorului, iar Vânzătorul rambursează prețul la primirea bunurilor sau a dovezii că au fost returnate, folosind aceeași modalitate de plată ca și consumatorul, fără comisioane pentru acesta (art. 14).
7. Repararea sau înlocuirea se face fără costuri, într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care Vânzătorul a fost informat despre neconformitate și care se stabilește de comun acord, în scris, ținând seama de natura și complexitatea bunurilor și de natura și gravitatea neconformității, precum și fără inconveniente semnificative pentru consumator (art. 12 alin. (1)). Vânzătorul preia pe cheltuiala sa bunurile înlocuite (art. 12 alin. (3)). Dacă bunurile au fost instalate potrivit naturii și destinației lor înainte de constatarea neconformității, repararea sau înlocuirea include demontarea bunurilor neconforme și instalarea bunurilor reparate sau de înlocuire ori suportarea costurilor aferente (art. 12 alin. (4)). Consumatorul nu plătește pentru folosirea normală a bunurilor înlocuite în perioada de dinaintea înlocuirii (art. 12 alin. (5)).
8. Dacă neconformitatea este remediată prin reparare, termenul de doi ani de la punctul 2 se prelungește cu timpul în care bunul nu a funcționat, din momentul în care neconformitatea a fost adusă la cunoștința Vânzătorului până la predarea efectivă a bunului în stare de folosire normală. Pentru bunurile de înlocuire, termenul începe să curgă de la data înlocuirii (art. 12 alin. (6) și (7)).
9. Consumatorul nu poate fi obligat la niciun acord care, în defavoarea sa, exclude aplicarea OUG nr. 140/2021, derogă de la aceasta sau îi modifică efectele înainte ca neconformitatea să fie adusă la cunoștința Vânzătorului (art. 19 alin. (1)). Dreptul consumatorului de a cere despăgubiri potrivit legii nu este afectat (art. 16 din OG nr. 21/1992).

4. Unde și cum depuneți reclamația

1. Reclamația o adresați Vânzătorului:
   - prin e-mail, la adresa chovancak@chovancak.sk,
   - prin poștă, la adresa AVINUS s.r.o., în atenția lui Tomáš Chovančák, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovacia.

   În privința procedurii vă oferim sfaturi și la telefon, la numărul +421 915 904 260 (în limba slovacă).
2. Vă rugăm să indicați în reclamație numele, datele de contact, numărul comenzii sau al facturii, codul și denumirea bunului, descrierea neconformității, data la care ați constatat-o și ce solicitați (reparare sau înlocuire, eventual reducerea prețului sau încetarea contractului). Dacă este posibil, atașați fotografii și dovada cumpărării, de exemplu confirmarea comenzii, factura proformă sau factura. Lipsa acestor informații nu împiedică depunerea reclamației; dacă este nevoie, vă vom ruga să le completați. Ambalajul original al bunului nu este necesar.
3. OUG nr. 140/2021 nu vă impune un termen în care să semnalați neconformitatea; vă recomandăm totuși să o semnalați cât mai curând după ce ați constatat-o, pentru a limita eventualele pagube.
4. Pentru reparare sau înlocuire, consumatorul pune bunurile la dispoziția Vânzătorului (art. 12 alin. (2) din OUG nr. 140/2021). Modul de predare sau de returnare a bunurilor îl stabilim după primirea reclamației; costurile, inclusiv cele de transport, le suportă Vânzătorul. Vă rugăm să nu ne trimiteți bunurile cu plata

la livrare (ramburs).

5. Dacă coletul a sosit deteriorat, vă rugăm să documentați deteriorarea ambalajului și a bunului (de exemplu, prin fotografii) și să ne contactați fără întârziere. Deteriorarea produsă înainte ca bunul să vă fie predat constituie o neconformitate pentru care răspunde Vânzătorul.

5. Soluționarea reclamației

1. Primirea reclamației trimise prin e-mail sau prin poștă o confirmăm prin e-mail.
2. Termenul de reparare sau de înlocuire îl stabilim de comun acord cu dumneavoastră, în scris (de regulă prin e-mail); el nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care ne-ați informat despre neconformitate (art. 12 alin. (1) lit. b) din OUG nr. 140/2021).
3. Dacă nu acceptăm reclamația, vă comunicăm motivele în scris sau pe un alt suport durabil, de regulă prin e-mail, împreună cu informațiile privind soluționarea alternativă a litigiilor (punctul 7).

6. Reclamațiile Cumpărătorilor care nu sunt consumatori

Dacă Cumpărătorul nu este consumator, Vânzătorul răspunde față de acesta potrivit regulilor Codului civil privind garanția contra viciilor ascunse (art. 1.707–1.715 din Codul civil). Cumpărătorul care este profesionist trebuie să aducă viciile ascunse ale bunurilor la cunoștința Vânzătorului în termen de două zile lucrătoare de la descoperirea lor, sub sancțiunea pierderii dreptului de a cere rezoluțiunea vânzării (art. 1.709 alin. (1) și (2)). Cumpărătorul poate obține, după caz, înlăturarea viciilor, înlocuirea bunului, reducerea prețului sau rezoluțiunea vânzării (art. 1.710). Viciile trebuie să se ivească în termen de un an de la predarea bunului, iar prescripția dreptului la acțiune, de trei ani, începe să curgă la împlinirea acestui an sau, dacă viciul a fost descoperit mai înainte, de la data descoperirii (art. 2.517 și art. 2.531 alin. (1) lit. a) și alin. (4)). Vânzătorul soluționează și asemenea reclamații fără întârziere, de regulă în 15 zile.

7. Reclamații și soluționarea litigiilor

Reclamațiile sunt soluționate de Vânzător. Le puteți trimite prin e-mail la adresa chovancak@chovancak.sk sau prin poștă la adresa AVINUS s.r.o., în atenția lui Tomáš Chovančák, Brestová 1, 040 14 Košice-Košická Nová Ves, Slovacia; le puteți comunica și telefonic, în limba slovacă. Reclamațiile privind neconformitatea bunurilor le soluționăm în termenele din Politica de garanție și reclamații, iar la celelalte reclamații scrise răspundem în scris în cel mult 30 de zile de la primire. Consumatorul se poate adresa Vânzătorului și cu o cerere de remediere (în limba slovacă: žiadosť o nápravu) dacă nu este mulțumit de modul în care Vânzătorul i-a soluționat reclamația sau consideră că Vânzătorul i-a încălcat drepturile (§ 11 din Legea slovacă nr. 391/2015 Z. z. privind soluționarea alternativă a litigiilor de consum).

Dacă litigiul nu se rezolvă direct cu Vânzătorul, consumatorul se poate adresa:

- **Inspecției Comerciale Slovace** (Slovenská obchodná inšpekcia, SOI) – entitatea de soluționare alternativă a litigiilor competentă pentru sediul Vânzătorului: Ústredný inšpektorát SOI, Odbor pre medzinárodné vzťahy a alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27, Slovacia, e-mail ars@soi.sk, tel. +421 2 58 27 21 23, www.soi.sk/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov. Soluționează și litigii cu consumatori din alte state membre ale Uniunii Europene; cererea se poate depune, iar procedura se poate desfășura, în limba slovacă sau engleză. Cererea se poate depune dacă Vânzătorul a respins cererea de remediere sau nu a răspuns la ea în termen de 30 de zile de la trimitere, în termen de un an de la primirea răspunsului negativ sau de la expirarea fără rezultat a termenului de 30 de zile. Procedura este gratuită. Alte entități slovace de

soluționare alternativă a litigiilor sunt enumerate în lista ținută de Ministerul Economiei al Republicii Slovace.

- **Entități de soluționare alternativă a litigiilor din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor** (ANPC), pentru litigiile cu comercianții care desfășoară activități în România (art. 2 alin. (1) și art. 5 alin. (1) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți): cererea se depune pe platforma reclamatiisal.anpc.ro; adresa: Strada Călușei nr. 7, et. 3, sector 2, 021351 București, e-mail dsal@anpc.ro. Procedura este gratuită. Entitatea poate refuza cererea dacă consumatorul nu a încercat mai întâi să rezolve litigiul direct cu Vânzătorul sau dacă nu a depus-o în termen de un an de la data la care a adresat reclamația Vânzătorului (art. 5 alin. (4) lit. a) și d) și art. 8 lit. c) din aceeași ordonanță).

În litigiile cu comercianți stabiliți în alte state membre ale Uniunii Europene, inclusiv pentru găsirea entității competente, consumatorii sunt sprijiniți de Centrul European al Consumatorilor România (ECC România), care funcționează în cadrul ANPC, www.eccromania.ro (art. 26 alin. (1) lit. a) din Ordonanța Guvernului nr. 38/2015). Dreptul de a se adresa instanței de judecată nu este afectat.

Încălcarea drepturilor consumatorilor poate fi sesizată Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, București, anpc.ro (art. 27 alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014). Autoritatea de supraveghere competentă pentru sediul Vânzătorului este Slovenská obchodná inšpekcia, Inšpektorát SOI pre Košický kraj, Vrátna 3, P. O. BOX A-35, 040 65 Košice 1, odbor výkonu dohľadu, tel. 055/729 07 05, www.soi.sk.

8. Dispoziții finale

Informațiile despre dreptul de retragere din contract în termen de 14 zile, fără justificare, se găsesc în Termenii și condițiile magazinului, iar retragerea o puteți face și online, pe pagina Retrageți-vă din contract aici.