

## TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Valabil din 11 noiembrie 2023, până la revocare

Acest document Termeni și Condiții Generale (denumite în continuare: TCG) sunt disponibile prin intermediul Webshop-ului [dominantelectric.ro](https://dominantelectric.ro) pentru clienții, utilizatorii și vizitatorii interfeței de cumpărături online (denumite în continuare în mod colectiv: **Utilizator**).

Domeniul de aplicare al acestor TCG pe site-ul Furnizorului de servicii <https://dominantelectric.ro/> (denumit în continuare: **Webshop**) și subdomenii. Aceste TCG sunt disponibile permanent și pot fi descărcate de pe interfața webshop-ului, în elementul de meniu Termeni și condiții Generale pentru persoane fizice.

Pentru întrebări legate de funcționarea Webshop-ului, procesul de comandă și livrare vă stăm la dispoziție prin datele de contact prezentate pe webshop.

Informațiile tehnice necesare pentru utilizarea Webshop-ului, care nu sunt incluse în aceste TCG, sunt disponibile prin alte informări pe webshop.

Limba contractului este română.

O comandă plasată în Webshop constituie o declarație legală făcută nu scris ci printr-un comportament implicit astfel contractul încheiat electronic între Furnizor și Utilizator nu se califică contract scris, iar acestea nu vor fi înregistrate de către Furnizorul, nici nu vor fi accesibile retroactiv.

Furnizorul nu este supus prevederilor niciunui cod de conduită.

### 1. FURNIZOR DE SERVICII

Numele furnizorului: **DOMINANT ELECTRIC SRL**

Sediul social al furnizorului: **TIRGU MUREȘ, STR. TUDOR VLADIMIRESCU NR. 56A, JUD.: MUREȘ**

Datele de contact ale furnizorului folosite pentru a comunica cu utilizatorii în mod regulat:

adresa de e-mail: **webshop@dominantelectric.ro**

Număr registru comerțului: **J26/983/2012**

Cod fiscal: **RO18762174**

Denumirea autorității care se înregistrează în registru: **ONRC MUREȘ**

Telefon:

Mobil:

Furnizorul de găzduire conținut: **One Company Sp. Z o.o.**

Sediul central: ul. **Pólnocna 15-19 54-105, Wroclaw Polonia**

Număr de înregistrare a companiei: **PL8943138124**

adresa de e-mail: **support@one-b2b.com**

## **2. DISPOZIȚII DE BAZĂ**

2.1. Aspectele care nu sunt menționate în acest TCG sunt reglementate de către legile din monitorul oficial al României aflate în vigoare având ca scop reglementarea activităților de comerț online.

2.2. Acest TCG este valabil de la data indicată mai sus și rămâne în vigoare până la revocare. Furnizorul are dreptul de a modifica unilateral TCG. Modificările făcute de Furnizorul vor fi publicate pe Webshop înainte ca acestea să intre în vigoare cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile. Prevederile modificate intră în vigoare la momentul primei utilizări a Webshop-ului și acestea devin efective față de Utilizator cu excepția cazului în care se opune modificărilor. Modificarea la TCG-ului nu este retroactivă, astfel modificările se aplică comenzilor plasate după modificare. În cazul în care nu se acceptă prevederile TCG sau orice modificare a acestuia, utilizatorul nu are dreptul de a utiliza webshop-ul.

2.3. Utilizatorul are obligația de a respecta clauzele specificate în TCG chiar și în cazul în care acesta DOAR accesează site-ul Webshop-ului operat de Furnizorul, citește conținutul său în orice fel - chiar dacă nu este un utilizator înregistrat al Webshop-ului, în caz contrar utilizatorul NU are dreptul utilizării webshop-ului.

2.4. Furnizorul își rezervă toate drepturile asupra conținutului webshop-ului. Este interzisă descărcarea, stocarea, partășirea sau procesarea electronică sau de orice fel a oricărui conținut a webshop-ului fără acordul scris al Furnizorului.

## **3. ÎNREGISTRARE / CUMPĂRARE**

3.1. Utilizatorul este obligat să furnizeze propriile sale date reale în timpul achiziției/înregistrării. În cazul în care sunt declarate informații false sau date de identificare personală false furnizate în timpul achiziției/înregistrării contractul electronic este nul. Furnizorul nu își asumă nici o răspundere dacă Utilizatorul acționează în alt nume, sau folosește serviciile Webshop-ului fără autorizație datele altor terți sau persoane.

3.2. Furnizorul nu răspunde pentru nici o pagubă sau efect negativ (întârzierile de livrare sau alte probleme sau erori) care provine din datele furnizate incorect către Utilizator.

3.3. Furnizorul nu va fi responsabil pentru nici o daună ca rezultat al uitării parolei de către Utilizator, sau dacă Utilizatorul pune la dispoziția persoanelor neautorizate datele de acces (utilizator și parolă) din orice motiv.

## **4. GAMA ȘI PREȚUL PRODUSELOR DISPONIBILE**

4.1. Produsele afișate pot fi comandate online sau pot fi achiziționate de la oricare magazin al Furnizorului până la limita stocului disponibil.

4.2. Furnizorul indică în detaliu numele și descrierea produsului și o fotografie a produselor pe webshop. Furnizorul depune toate eforturile pentru ca aparența culorilor de pe fișa de date a produsului precum și culorile din imagini să corespundă realității. Atragem atenți Utilizatorului ca în ciuda acestor eforturi

culoarea produselor afișate, în special în ceea ce privește nuanța, poate diferi ușor de realitate, deoarece acestea depind foarte mult de monitorul utilizat de Utilizator și de setările acestuia.

4.3. Preturile afișate pentru produse sunt în RON și sunt incluse TVA obligatoriu și/sau alte taxe obligatorii. Implicite prețul afișat este cel brut (cu TVA inclus) dar Utilizatorul poate seta acest aspect în funcție de cum dorește. Prețul afișat NU include însă taxa de livrare.

4.4. Suma finală care urmează să fie plătită conține toate costurile bazate pe rezumatul comenzii (inclusiv taxa de gestionare a deșeurilor și taxa de expediere, dacă s-a ales o metodă de livrare pentru care Furnizorul percepe o taxă).

4.5. În cazul în care se introduce un preț promoțional, Furnizorul va informa pe deplin Utilizatorii despre aceste promoții precum și de durata ei exactă.

## **5. PROCEDURA DE COMANDĂ**

### **5.1. Înregistrare / Autentificare**

5.1.1. Este necesară înregistrarea pentru a plasa o comandă. Informații necesare pentru înregistrare sunt:

- Prenume și prenume
- E-mail
- Parola
- Repetă parola
- Număr de telefon
- Informații despre adresă
- Strada
- Cod poștal
- Oraș

5.1.2. Pentru a fi înregistrat Utilizatorul are obligația de a bifa Acordul de înregistrare: " *Recunosc și accept Termenii și Condițiile și obligația de plată asociată comenzii. Aprob utilizarea datelor mele personale trimise aici așa cum se specifică în Securitatea datelor personale și a informațiilor.*"

5.1.3. Furnizorul informează Utilizatorul despre succesul înregistrării prin e-mail, în care Utilizatorul poate vizualiza o interfață de rezumat pentru a verifica informațiile pe care le-a furnizat în timpul înregistrării.

5.1.4. Utilizatorul are dreptul de a solicita anularea înregistrării sale la adresa de e-mail [webshop@dominantelectric.ro](mailto:webshop@dominantelectric.ro) cu un mesaj trimis. La primirea mesajului, Furnizorul se va ocupa imediat de anularea înregistrării. Datele utilizatorului vor fi șterse din sistem; cu toate acestea, acest lucru nu afectează datele și documentele legate de comenzile deja plasate, acesta NU rezultă ștergerea acestor date. După eliminarea datelor de înregistrare, nu mai este posibil restaurarea datelor și o nouă comandă este posibilă doar dacă datele sunt reintroduse.

5.1.4. Pentru confidențialitatea datelor de acces ale utilizatorilor (în special parola), numai Utilizatorul este responsabil. Dacă Utilizatorul devine conștient că parola specificată în timpul înregistrării că este cunoscut de o terță parte neautorizată este obligat fără întârziere să schimbe parola, iar dacă se presupune că o terță parte folosește parola abuziv, Utilizatorul este obligat să anunțe Furnizorul în del mai scurt timp.

5.1.5. Utilizatorul se obligă să schimbe informațiile personale furnizate în timpul înregistrării, în cazul în care este necesar în vederea ca ele să fie actualizate în timp util.

## 5.2. Comanda

5.2.1. Utilizatorul intră în cont după ce se înregistrează pe Webshop. Cumpărăturile pe webshop sunt posibile doar după înregistrare.

5.2.2. Utilizatorul stabilește cantitatea de produs sau produse care urmează să fie achiziționate (de exemplu, numărul de unități, bucăți, pachet, etc).

5.2.3. Utilizatorul adaugă produsele selectate în coș făcând clic pe butonul „Adaugă în coș”. Utilizator puteți vizualiza oricând conținutul coșului dvs. făcând clic pe pictograma „coș”.

5.2.4. Dacă Utilizatorul dorește să adauge un alt produs în coșul său, poate continua navigarea fără a pierde conținutul coșului. Dacă nu se dorește să se cumpere mai multe produse, se verifică cantitățile și produsele din coș. Pentru a șterge un produs, se face clic pe pictograma „Coș de gunoi”. Dacă modificați cantitatea, va apărea „Recalculează valoarea coșului”. Este obligatoriu să se facă clic pe acest buton în vederea reîmprospătării coșului. Dacă v-ați actualizat coșul și ați constatat că totul este în regulă, trebuie să selectați „Modalitatea de livrare” și „Modalitatea de plată” pe aceeași interfață precum și la secțiunea „Alte detalii” puteți completa rubrica „Notă”. De asemenea, este posibil să introduceți un cod de cupon („Voucher promoțional”) și un număr de comandă.

5.2.5. Faceți clic pe butonul „Mai departe la adresa de livrare” pentru a continua cu introducerea informațiilor de expediere. Condiția pentru continua este ca utilizatorul să fie autentificat. Dacă utilizatorul nu s-a înregistrat încă, atunci trebuie să o facă în acest moment, fără acesta nu există nicio modalitate de a finaliza coșul. După înregistrare sau autentificare, puteți continua finalizarea coșului.

5.2.6. Dacă toate datele au fost verificate și sunt corecte puteți continua prin clic pe „Mai departe la adresa de livrare” Făcând clic pe buton puteți alege dintre adresele de livrare înregistrate anterior sau pentru o nouă livrare introduceți o adresă nouă. Pentru a continua, trebuie să acceptați Termenii și condițiile bifând caseta din rubrica „Acorduri”. Prin bifarea butonului vă exprimați acordul explicit acceptând declarația de lângă buton: **”Recunosc și accept Termenii și Condiții și obligația de plată asociată comenzii. Aprob utilizarea datelor mele personale trimise aici așa cum se specifică în Securitatea datelor personale și a informațiilor”**. Doar astfel puteți continua făcând clic pe butonul „Mai departe la sumar comandă”.

5.2.7. Sunt două opțiuni disponibile pentru Utilizator:

- În cazul în care apare mesajul: **”Aveți opțiunea de a trimite un coș sub forma unei cereri de ofertă pentru a negocia condițiile comerciale. Selectarea opțiunii de a trimite un coș sub forma unei cereri de ofertă sau comandă poate fi găsită în rezumatul procesului de cumpărături.”** înseamnă că Utilizatorul

are posibilitatea e a trimite o cerere pentru o cotație de preț specială. Acest buton va fi vizibil la sumarul comenzii: " Trimiteti o cerere de ofertă" această opțiune este disponibilă **numai dacă valoarea coșului depășește 1000 RON brut (cu tva).**

- Sau plasarea comenzi pentru produsele din coș. Butonul "Comandă" din pasul "Sumar comandă."

### **5.3. Modalitatea de livrare**

Utilizatorul poate alege dintre următoarele modalități de livrare:

#### **Preluarea de la punctul de lucru**

După comanda predată, puteți ridica produsele din stocul punctului de lucru selectat în maximum 4 ore în cazul în care produsele comandate sunt pe stoc. Verificați termenul de preluare cu administratorul responsabil pentru articolele lipsă! Dacă doriți să ridicați comanda de la altă locație, selectați punctul de lucru dorit din partea de sus a paginii.

#### **Livrare din depozitul central cu preluare**

Produsele sunt livrate din depozitul central la unul din punctele de lucru selectate de către utilizator. La momentul când marfa ajunge la punctul de lucru, clientul va fi contactat în vederea preluării. În general termenul maxim de livrare este 5 zile lucrătoare dar acest termen poate fi influențat de alți factori externi care au efect asupra livrării.

#### **Livrare la client 24h\***

Comenzile predate înainte de ora 14:00 și aflată în stoc în depozit va fi livrată în următoarea zi lucrătoare la adresa pe care ați solicitat. Termenele de livrare mai lungi sunt posibile pentru produsele supradimensionate sau pentru cabluri care necesită tăiere. Mențiune: 24h\* din denumirea modalității de livrare semnifică termenul estimat de livrare. Acesta poate fi diferit în funcție de mai mulți factori.

#### **Livrare din depozitul central cu curier - 5 zile**

Produsele sunt livrate din depozitul central direct la adresa clientului. Termenul de livrare 5 zile lucrătoare se referă la termenul general de livrare. Sunt posibile termene mai lungi pentru produsele supradimensionate sau pentru cabluri care necesită tăiere.

**Important de menționat** că și alți factori externi pot influența termenul de livrare după cum ar fi timpul de livrare a curierului sau transportatorului cu care se face livrarea. Nu ne asumăm răspunderea termenului de livrare precum și calitatea serviciului de transport și de predare în cazul în care aceste servicii sunt efectuate de societăți externe, asupra căror procese de livrare nu avem control. Dar în acelaș timp facem tot posibilul ca termenele de livrate declarate să fie respectate și pretențiile clienților noștri să fie satisfăcuți.- Utilizatorul este obligat să inspecteze coletul înainte de preluarea de la curier și în caz de deteriorare a ambalajului, să solicite un proces verbal în vederea confirmării deteriorării. În acest caz nu este obligat să preia coletul. Dacă deteriorarea este evident din cauza transportului Furnizorul va returna gratuit. Curierul nu este angajat al Furnizorului, deci nu are dreptul de a deschide un plic sau colet închis în vederea inspectării conținutului sau a calității produselor livrate. Astfel nu este îndreptățit pentru a trata orice reclamație calitativă și cantitativă cu privire la conținutul coletului. Curierul are dreptul

exclusiv doar pentru a preda coletul Utilizatorului și în caz de deteriorare externă a coletului să returneze Furnizorului. Dacă Utilizatorul după deschiderea și inspecția coletului constată o eroare cantitativă sau calitativă, Furnizorul va face tot posibilul să ajute la soluționarea situației, cu toate acestea, curierul nu este îndreptățit să intervină într-un astfel de caz.

Dacă Utilizatorul constată ca în ambalajul bunurilor achiziționate sunt diferențe cantitative sau constată un defect de calitate, este obligat să anunțe imediat Furnizorul.

Pachetele vor fi livrate în general în zile lucrătoare între orele 8:00 și 17:00.

Informații mai detaliate găsiți la secțiunea "Termeni și condiții de transport" pe link-ul: <https://dominantelectric.ro/termeni-si-conditii-de-transport>

#### 5.4. Modalitatea de plată

Modalitățile de plată disponibile sunt:

- **Ramburs curierat:** Dacă doriți să plătiți contravaloarea comenzii la primirea coletului, atunci selectați metoda de plată „Ramburs curierat”. Valoarea unei plăți nu poate depăși suma de 4.999,99 RON cu tva.

- **Plată în avans prin bancă:** Dacă doriți să transferați în avans contravaloarea comenzii în contul bancar al furnizorului vă rugăm să selectați această opțiune. Vă rugăm să așteptați până când Furnizorul vă trimite un e-mail cu datele necesare pentru transfer.

- **Plata cu cardul de credit:** Dacă doriți să plătiți cu cardul de credit, vă rugăm să selectați această opțiune. Puteți plăti suma comenzii în sistemul de plată online STRIPE. După trimiterea comenzii, Utilizatorul va fi redirectionat către interfața de plată STRIPE. După creditarea sumei finale în cont, Furnizorul va trimite produsele comandate Utilizatorului. Furnizorul folosește datele de plată furnizate DOAR pentru efectuarea tranzacției de plată din partea utilizatorului. Utilizatorul va primi date pe pagina de plată în legătură cu această tranzacție.

- În cazul preluării comenzii dintr-un punct de lucru, Utilizatorul poate plăti cu numerar sau card valoarea comenzii. Valoarea unei plăți nu poate depăși suma de 4.999,99 RON cu tva.

#### 5.5. Sumar comandă

La secțiunea "Sumar comandă", Utilizatorul poate vizualiza sumarul comenzii înainte de finalizarea ei pe baza informațiilor furnizate la punctele anterioare, a modalității de plată și livrare alese. De asemenea, este afișat și suma finală și aici puteți să completați orice notă sau comentariu împreună cu comanda.

Dacă Utilizatorul consideră toate informațiile în ordine în legătură cu comanda sa și nu solicită o ofertă prin apăsarea butonului "Trimite comanda" plasează comanda pentru pregătire. Făcând clic pe butonul „Trimite Comanda”, Utilizator își creează o obligație de plată.

Suma finală de plată conține toate costurile bazate pe sumarul comenzii și poate fi verificat pe mesajul de confirmare a comenzii.

Corectarea erorilor de introducere a datelor poate fi făcută înainte de apăsarea butonului "Trimite comanda", Utilizatorul poate să revină la pașii anteriori, unde poate corecta datele introduse.

#### **5.6. Confirmarea comenzii, crearea contractului**

Utilizatorul va primi o confirmare automată în cel mult 48 de ore de la plasarea comenzii prin e-mail astfel se confirmă faptul că comanda Utilizatorului a ajuns în sistemul Furnizorului. După aceasta Furnizorul începe procesarea comenzii. Faptul că e-mailul automat de confirmare trimis utilizatorului nu se consideră crearea unui contract valabil între Furnizorul și Utilizator.

Furnizorul va trimite un mesaj cu confirmarea comenzii care reprezintă crearea relației contractuale între Furnizor și Utilizator.

### **6. PRELUCRAREA SI LIVRAREA COMENZILOR**

6.1. Comenzile sunt procesate în timpul programului de lucru. De asemenea, este posibil să fie plasată o comandă în afara orelor de lucru specificate. În acest caz, acesta va fi procesat în următoarea zi lucrătoare. Furnizor va confirma electronic în fiecare caz când va putea onora comanda.

6.2. Furnizorul va trimite o notificare prin e-mail Utilizatorului cu privire la predarea coletului către curier.

6.3. În cazul în care Utilizatorul nu este prezent la adresa de livrare și coletul nu poate fi predat utilizatorului, curierul va lăsa un anunț la adresa de livrare.

6.4. Termenul general de livrare a comenzii este de 2-5 zile lucrătoare. În cazul în care produsele comandate nu sunt pe stoc Furnizorul va confirma posibila dată de livrare.

6.5. În cazul unei întârzieri Furnizorul are dreptul să stabilească un termen de livrare suplimentar. În cazul în care Furnizorul nu execută livrarea în termenul specificat Consumatorul are dreptul de a retrage comanda depusă.

6.6. Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a stabili o perioadă suplimentară dacă Furnizorul a refuzat executarea contractului (nu a livrat comanda la termenele specificate).

6.7. Livrarea parțială poate avea loc numai după consultarea Utilizatorului!

### **7. DREPTUL DE RETRAGERE (anulare comandă)**

7.1. Această secțiune se aplică oricărui utilizator care depune o comandă în webshop.

7.2 Utilizatorul intră în relație contractuală cu Furnizorul prin procesul descris în secțiunea 5.6.

7.3. Utilizatorul are dreptul de a exercita dreptul de retragere din relația contractuală chiar și în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și primirea produsului.

7.4. În cazul în care utilizatorul dorește să exercite dreptul de retragere, poate face prin anunțarea Furnizorul prin contactele puse la dispoziția utilizatorului.

7.5. În caz de retragere, utilizatorul este obligat să trimită produsul comandat la adresa Furnizorului cât mai repede posibil fără întârziere, dar nu mai târziu de 14 zile de la notificarea trimisă către Furnizor. Se consideră în termen dacă utilizatorul depune spre transport produsele înainte de expirarea termenului de 14 zile. În acest caz costul returnării acestuia va fi suportat de utilizator.

7.6. Furnizorul nu se angajează să efectueze returnarea, sau să achite costul transportului de la utilizator. Furnizorul este îndreptățit să nu accepte produsul returnat dacă acesta prezintă defecțiuni de aspect sau de funcționalitate provenite din utilizarea, sau manipularea incorectă a acestuia. În cazul acesta Furnizorul are dreptul de a cere despăgubiri în vederea acoperirii costului provenit din defecțiunea produsului returnat.

7.7. În cazul în care utilizatorul se retrage din contract (renunță la comandă) iar plata comenzii a fost efectuată, Furnizorul va returna suma achitată în termen de 14 zile de la preluarea produselor returnate sau dacă produsele comandate nu au fost preluate de utilizator, termenul de 14 zile se calculează începând cu data notificării trimise de utilizator către Furnizorul în legătură cu intenția de a se retrage din relația contractuală.

7.8. Utilizatorul poate fi tras la răspundere pentru deprecierea produsului numai dacă defecțiunile apărute în aspectul, caracteristicile și funcționarea produsului a apărut din cauza utilizării, sau/și instalării incorecte sau de către o persoană necalificat profesional (în general electrician calificat) în domeniul din care face parte instalația (în general instalația electrică) în care s-a montat produsul în cauză.

7.9. Utilizatorul nu are dreptul de retragere din relația contractuală (să renunțe la comanda depusă):

- în cazul unui produs neprefabricat care a fost produs pe baza instrucțiunilor utilizatorului, sau produsul a fost customizat pentru utilizator

- în cazul produselor sigilate care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă nu poate fi returnat după preluarea sau dezambalarea ei

7.10. Regulile care descriu în amănunt relație între Furnizor și Utilizator (consumator), Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului, este disponibilă la <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=CELEX:32011L0083&from=RO>

## **8. GARANȚIA**

8.1. Pentru toate produsele care apar pe webshop spre a fi vândute de către Furnizor, utilizatorul beneficiază de certificate de garanție conform legislației în vigoare și politicilor comerciale ale producătorilor.

8.2. Dacă produsul comandat se defectează în perioada de garanție Utilizatorul are posibilitatea de a anunța Furnizorul în legătură cu această situație. Furnizorul are dreptul de a cere informații în legătură cu depozitarea, instalarea, utilizarea produsului defect în vederea stabilirii faptului că produsul nu s-a defectat din cauza nerespectării condițiilor de depozitare, instalare și utilizare conforme.

8.3. În cazul în care se stabilește că defecțiunea produsului nu este rezultatul nerespectării condițiilor de depozitare, instalare și utilizare conforme, Furnizorul are obligația să rezolve situația produsului aflat în



garanție. Astfel în funcție de natura produsului și a garanției asigurată de către producător produsul poate fi trimis către un service autorizat, sau schimbat cu un alt produs identic.

8.4. Toate produsele beneficiază de garanție minimă de 2 ani de zile, cu excepție celor menționate altfel.

8.5. Producătorul sau distribuitorul este scutit de obligația de garanție a produsului numai dacă poate dovedi că:

- produsul nu a fost fabricat sau comercializat în cadrul activității sale sau
- defectul nu era cunoscut la momentul introducerii pe piață conform stadiului tehnic recunoscut
- defectul produsului se datorează aplicării unei legislații sau a unui regulament oficial obligatoriu.

## **9. DISPOZIȚII FINALE**

9.1. În cazul în care orice parte a acestui TCG devine invalidă, ilegală sau inaplicabilă, restul articolelor rămâne valabilă.

9.2. În cazul în care Furnizorul nu își exercită dreptul în temeiul TCG, neexercitarea dreptului nu va fi interpretată ca o renunțare la acest drept.

9.3. Furnizorul și Utilizatorul vor încerca să își rezolve litigiile pe cale amiabilă.

## **10. PROCEDURA DE TRATARE A RECLAMAȚIILOR**

10.1. Scopul magazinului nostru este de a livra toate comenzile și de a satisface cerințele Utilizatorului cu o calitate corespunzătoare. Dacă totuși Utilizatorul are de reclamat ceva în legătură cu relația contractuală sau executarea acestuia, sau în legătură cu produsul comandați, poate să o facă prin telefon, e-mail, poștă sau chiar personal în punctele de ridicare comenzi sau platforma webshop.

10.2. Furnizorul va investiga imediat reclamația verbală și o va remedia după caz. Dacă Utilizatorul nu este de acord cu tratarea reclamației sau nu este posibilă investigarea imediată a reclamației, Furnizorul poate întocmi un proces-verbal al reclamației și al poziției sale asupra acesteia.

10.3. În cazul unei reclamații scrise (de orice fel, chiar și cea trimisă pe platforma webshop) Furnizorul va răspunde în scris în termen de 30 de zile.

10.4. În cazul reclamațiilor depuse prin telefon sau alt serviciu de comunicații electronice sau orale către Furnizor, acesta va trimite Utilizatorului un răspuns în termen de 30 de zile.

10.5. În cazul în care reclamația este respinsă, Furnizorul va informa Utilizatorul cu privire la motivul respingerii.

10.6. În cazul în care orice dispută între Furnizorul și Utilizator nu se ajunge la un consens, Utilizatorul care se califică drept consumator are dreptul de a apela la organele oficiale de protecția consumatorului, cu obligația de a înștiința Furnizorul de această intenție.

10.7. Puteți depune o plângere la autoritatea competentă pentru protecția consumatorilor având următoarele date de contact:

**Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor**

Telefonul consumatorilor: 021/9551

Serviciul Produse si Servicii Alimentare si Nealimentare: 021.307.67.79

Serviciul Produse si Servicii Financiare: 021.307.67.63

Serviciul Armonizare Europeana si Parteneriat: 021.307.67.73

Directia Economica si Resurse Umane: 021.307.67.88

Compartimentul Resurse Umane: 021.307.67.81

Directia Insolventa a Persoanelor Fizice: 021.307.67.85

Directia de Solutionare Alternativa a Litigiilor: 021.307.67.69

Compartiment Derulare Proceduri Intermediari de Credite si Creditori Financiar si Nonfinanciar: 021.307.67.54

<https://anpc.ro/>

## **11. DREPTURI DE AUTOR**

11.1. Deoarece dominantelectric.ro, ca site web, se califică drept lucrare protejată prin drepturi de autor, este interzis pe site-ul dominantelectric.ro să descărcați (duplicați) conținutul afișat sau orice parte a acestuia pentru republicare, transmitere, alte utilizări, stocare electronică, prelucrare și vânzare fără acordul scris al Furnizorului de servicii.

11.2. Chiar în cazul primirii unui consimțământ scris de la Furnizor pentru a prelua orice material de pe webshop-ul dominantelectric.ro obligatoriu se va introduce o referință către site-ul dominantelectric.ro.

11.3. Conținutul interal sau parțial al Webshop-ului pe suport fizic sau pe orice alt suport pentru uz privat este permis doar cu acordul prealabil scris al Furnizorului. Utilizare diferită de cea privată, cum ar fi stocarea într-o bază de date, distribuție, publicare sau descărcare, sau comercială – este permis exclusiv de către acordul scris al Furnizorului.

11.4. Drepturile prevăzute în mod expres în prezenta TCG, respectiv utilizarea Webshop-ului nu acordă drept Utilizatorului de utilizare a unui nume comercial sau a unei mărci comerciale apărute pe webshop.

11.5. Furnizorul își rezervă toate drepturile asupra tuturor elementelor din serviciului său, asupra numelor de domenii și a subdomeniilor acestora, deasemenea asupra suprafețelor de reclame online.

11.6. Utilizatorul recunoaște că, în cazul utilizării neautorizate Furnizorul este îndreptățit de a impune penalități. Valoarea penalității este de 1.000 RON brut pe imagine și 200 RON/cuvânt. Utilizatorul recunoaște că această penalizare nu este excesivă și este conștient de acest lucru iar navigarea pe webshop se va face conștient de acest lucru.

11.7. Acestui TCG încheiat între Furnizorul și Utilizatorul nu se consideră parte implicită nici un alt conținut al contractelor încheiate anterior între părți.

## **12. PROTECȚIA DATELOR**

Informațiile de gestionare a datelor de pe webshop sunt disponibile pe următoarea pagină:  
<https://dominantelectric.ro/regulament-prelucrare-si-protectie-datepersonale>