

## **TERMENI ȘI CONDIȚII ALE MAGAZINULUI ONLINE TENNIS-ZONE.RO**

Aplicabile din 17.01.2023 r.

### **CUPRINS:**

- 1. DISPOZIȚII GENERALE**
- 2. SERVICII ELECTRONICE ÎN MAGAZINUL ONLINE**
- 3. TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE VÂNZARE**
- 4. MODALITĂȚI ȘI TERMENE DE PLATĂ**
- 5. COST, METODE ȘI DATA LIVRĂRII ȘI COLECTĂRII PRODUSULUI**
- 6. PROCEDURA DE EXAMINARE A RECLAMAȚIILOR**
- 7. PROCEDURI EXTRAJUDICIARE DE PLÂNGERE ȘI DESPĂGUBIRE ȘI NORME PRIVIND ACCESUL LA ACESTE PROCEDURI**
- 8. DREPTUL DE RETRAGERE**
- 9. PREVEDERI PENTRU ANTREPRINORI**
- 10. RECENZII LA PRODUSE**
- 11. DISPOZIȚII FINALE**
- 12. FORMULARE DE SPECIMEN**

Magazinului online [www.tennis-zone.ro](http://www.tennis-zone.ro) îi pasă de drepturile consumatorilor. Consumatorul nu poate renunța la drepturile care îi sunt conferite prin Legea privind drepturile consumatorilor. Prevederile acordului mai puțin favorabile consumatorului decât prevederile Legii privind drepturile consumatorilor sunt invalide, iar în locul lor se aplică prevederile Legii privind drepturile consumatorilor. Prin urmare, prevederile acestor Termeni și Condiții nu sunt menite să excludă sau să limiteze niciun drept al consumatorului în temeiul dispozițiilor legale obligatorii, iar orice îndoieli pe care le puteți avea ar trebui explicate în favoarea consumatorului. În cazul oricărei nerespectări a prevederilor acestor Termeni și Condiții cu prevederile de mai sus, aceste prevederi vor prevala și se vor aplica.

### **1. DISPOZIȚII GENERALE**

**1.1.** Magazinul online disponibil la adresa de internet [www.tennis-zone.ro](http://www.tennis-zone.ro) este operat de o societate cu răspundere limitată STREFA TENISA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa cu sediul social în Varșovia (adresa sediului social și adresa de livrare: Al. Bohaterow Wrzesnia 12, 02-389 Varșovia) înscrisă în Registrul Antreprenorilor sub numărul Registrului Tribunalului Național 0000545256; Tribunalul de înregistrare în care sunt stocate înregistrările companiei: Tribunalul districtual pentru capitala Varșovia din Varșovia, Secția a XII-a comercială a Registrului Tribunalului Național; NIP 7010469498; REGON: 360859723; adresa de e-mail: [info@tennis-zone.ro](mailto:info@tennis-zone.ro) și numărul de telefon: [+40 757 836 647](tel:+40757836647)

**1.2.** Acești Termeni și Condiții se adresează atât consumatorilor, cât și antreprenorilor care utilizează Magazinul Online, cu excepția cazului în care se prevede altfel în Regulamente și se adresează numai consumatorilor sau antreprenorilor.

**1.3.** Operatorul datelor cu caracter personal prelucrate în Magazinul Online în legătură cu implementarea prevederilor prezentului Regulament este Vânzătorul. Datele cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile, pe o perioadă și pe baza temeiurilor și principiilor indicate în Politica de confidențialitate publicată pe Site-ul Magazinului Online. Politica de confidențialitate conține, în special, regulile privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Operator în Magazinul Online, inclusiv baza, scopurile și perioada de

prelucrare a datelor cu caracter personal și drepturile persoanelor vizate, precum și informații privind utilizarea de cookie-uri și instrumente analitice în Magazinul Online. Utilizarea Magazinului Online, inclusiv efectuarea de achiziții, este voluntară. În mod similar, furnizarea datelor cu caracter personal de către Utilizatorul sau Clientul Serviciului este voluntară, sub rezerva excepțiilor menționate în Politica de confidențialitate (încheierea acordului și obligațiile statutare ale Vânzătorului).

#### **1.4. Definiții:**

**1.4.1. BAGAJ DE MÂNĂ** - toate bagajele pe care călătorul le poate prezenta la vamă la intrarea pe teritoriul țării, precum și bagajele pe care le va prezenta ulterior la vamă, cu condiția să fie furnizată dovada că bagajul a fost înregistrat ca bagaj însoțitor la ora îmbarcării de către compania responsabilă de transportul acesteia

**1.4.2. ZI LUCRĂTOARE** – o zi de luni până vineri, excluzând sărbătorile legale.

**1.4.3. FORMULAR DE ÎNREGISTRARE** – un formular disponibil în Magazinul Online care vă permite să vă creați un Cont.

**1.4.4. FORMULAR DE COMANDĂ** – Serviciu electronic, formular interactiv disponibil în Magazinul Online care vă permite să plasați o Comandă, în special prin adăugarea de Produse în coșul de cumpărături electronic și prin specificarea termenilor Acordului de vânzare, inclusiv a modului de livrare și plată.

**1.4.5. DOCUMENT PERSONAL FĂRĂ TAXĂ** - un document eliberat de Vânzător, a cărui confirmare de către Oficiul Vamal al Uniunii Europene dă dreptul Călătorului să primească o rambursare de TVA

**1.4.6. CLIENT** – (1) persoană fizică cu capacitate juridică deplină și, în cazurile prevăzute de legea general aplicabilă, și persoană fizică cu capacitate juridică limitată; (2) o persoană juridică; Sau (3) o unitate organizatorică fără personalitate juridică căreia legea îi conferă capacitate juridică; - care a încheiat sau intenționează să încheie un Contract de vânzare cu Vânzătorul.

**1.4.7. COD CIVIL** – Legea Codului civil din 23 aprilie 1964 r. (Jurnalul de legi 1964 nr. 16, poziția 93 cu modificari).

**1.4.8. CONT** – Serviciu Electronic, marcat cu un nume individual (login) și o parolă furnizate de Client, o colecție de resurse din sistemul informatic al Furnizorului de Servicii, în care sunt colectate datele furnizate de Client și informații despre comenzile plasate de acesta în Magazinul Online.

**1.4.9. NEWSLETTER** – Serviciu electronic, un serviciu de distribuție electronică furnizat de Furnizorul de servicii prin e-mail, care permite tuturor clienților care îl folosesc să primească automat de la Furnizorul de servicii conținutul recurent al edițiilor ulterioare ale newsletter-ului care conține informații despre Produse, știri și promoții în Magazinul Online.

**1.4.10. CĂLĂTOR** - persoană fizică care nu are reședința permanentă pe Teritoriul Uniunii Europene.

**1.4.11. PRODUS** – un bun mobil disponibil în Magazinul Online care face obiectul unui Acord de vânzare între Client și Vânzător.

**1.4.12. TERMENI ȘI CONDIȚII** – acești termeni și condiții ai Magazinului Online.

**1.4.13. MAGAZIN ONLINE** - Magazinul online al Furnizorului de servicii disponibil la adresa de Internet: [www.tennis-zone.ro](http://www.tennis-zone.ro).

**1.4.14. VÂNZĂTOR; FURNIZOR DE SERVICII** – STREFA TENISA Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa cu sediul social în Varșovia (adresa sediului social și adresa de livrare: Al. Bohaterow Wrzesnia 12, 02-389 Varșovia, Polonia) înscrisă în Registrul Antreprenorilor sub numărul Registrului Tribunalului Național 540056054 ;

Tribunalul de înregistrare în care sunt stocate înregistrările companiei: Tribunalul districtual pentru capitala Varșovia din Varșovia, Secția a XII-a comercială a Registrului Tribunalului Național; NIP 70100469498; REGON: 360859723; adresa de e-mail: info@tennis-zone.ro.

**1.4.15. ACORD DE VÂNZARE** – un acord de vânzare a Produsului încheiat între Client și Vânzător prin intermediul Magazinului Online.

**1.4.16. SERVICIU ELECTRONIC** – un serviciu furnizat electronic de Furnizorul de Servicii Clientului prin intermediul Magazinului Online.

**1.4.17. UTILIZATOR SERVICIU** – (1) persoană fizică cu capacitate juridică deplină și, în cazurile prevăzute de dreptul comun, și persoană fizică cu capacitate juridică limitată; (2) persoană juridică; Sau (3) o unitate organizatorică fără personalitate juridică căreia legea îi conferă capacitate juridică; - utilizarea sau intenția de a utiliza Serviciul Electronic.

**1.4.18. LEGEA DREPTURILOR CONSUMATORULUI, Act** – Legea din 30 mai 2014 privind drepturile consumatorilor (Jurnalul de Legi. 2014 poziția 827 cu modificările ulterioare).

**1.4.19. ACTUL TVA** - Legea din 11 iunie 2004 privind impozitul pe bunuri și servicii (Jurnalul Legal 2004 nr 54 poziția 535 cu modificările ulterioare).

**1.4.20. COMANDĂ** - o declarație de voință a Clientului realizată folosind Formularul de Comandă și care vizează direct încheierea Contractului de Vânzare a Produsului cu Vânzătorul.

## **2. SERVICII ELECTRONICE ÎN MAGAZINUL ONLINE**

**2.1. Următoarele Servicii Electronice sunt disponibile în Magazinul Online: Cont, Formular de Comandă și Newsletter.**

**2.1.1. Cont** – utilizarea Contului este posibilă după un total de doi pași consecutivi de către Client – (1) completarea Formularului de înregistrare, (2) clic pe câmpul „Continuare”. În Formularul de Înregistrare, este necesar ca Utilizatorul Serviciului să furnizeze Utilizatorului Serviciului următoarele date: nume/numele companiei, adresa (strada, numărul casei/apartamentului, cod poștal, oraș, țară), adresa de e-mail, număr telefon de contact și parolă.

**2.1.1.1. Serviciul de cont electronic** este oferit gratuit pentru o perioadă nedeterminată. Clientul are posibilitatea, în orice moment și fără a da vreun motiv, de a șterge Contul (demisia din Cont) prin trimiterea unei cereri corespunzătoare Furnizorului de Servicii, în special prin e-mail la adresa: info@tennis-zone.ro sau în scris la adresa: Al. Bohaterow Wrzesnia 12, 02-389 Warszawa.

**2.1.2. Formular de Comandă** – utilizarea Formularului de Comandă începe atunci când Clientul adaugă primul Produs în coșul electronic de cumpărături din Magazinul Online. Plasarea Comenzii are loc după ce Clientul a parcurs în total doi pași consecutivi – (1) după completarea Formularului de Comandă și (2) făcând clic pe câmpul „Comandă și plătește” după completarea Formularului de Comandă de pe pagina Magazinului Online – până acolo, este posibilă modificarea datelor introduse în mod independent (în acest scop, ar trebui să urmăriți mesajele afișate și informațiile disponibile pe Site-ul Magazinului Online). În Formularul de Comandă, este necesar ca Clientul să furnizeze următoarele date referitoare la Client: nume/numele companiei, adresa (strada, numărul casei/apartamentului, cod poștal, oraș, țară), adresa de e-mail, număr telefon de contact și datele Contractului de vânzare: Produs, cantitatea de Produs, locul și modalitatea de livrare a Produsului (Produselor), modalitatea de plată. În cazul clienților neconsumatori, este necesar să se furnizeze și denumirea companiei și numărul de identificare fiscală.

**2.1.2.1. Serviciul Formular electronic de comandă** este oferit gratuit și are un caracter unic

și se încheie atunci când Comanda este plasată prin intermediul acestuia sau când Clientul încetează să mai plaseze Comanda prin acesta în prealabil.

2.1.3. Newsletter - utilizarea Newsletter-ului are loc după ce Clientul a parcurs un total de trei pași consecutivi - (1) în fila „Newsletter” vizibilă pe Site-ul Magazinului Online, adresa de e-mail la care vor fi trimise următoarele ediții ale Newsletter-ului, (2) faceți clic pe câmpul „Salvați”, apoi (3) confirmarea dorinței dumneavoastră de a vă abona la Newsletter făcând clic pe linkul de confirmare trimis la adresa de e-mail furnizată. De asemenea, vă puteți abona la Newsletter bifând caseta de selectare corespunzătoare atunci când creați un Cont – la crearea Contului, Clientul devine abonat Newsletter.

2.1.3.1. Serviciul de Newsletter electronic este oferit gratuit pe o perioadă nedeterminată. Clientul are posibilitatea, în orice moment și fără a da vreun motiv, să se dezaboneze de la Newsletter, trimițând o solicitare corespunzătoare Furnizorului de Servicii, în special prin e-mail la următoarea adresă: info@tennis-zone.ro sau în scris la următoarea adresă: Al. Eroi 12 September 02-389 Varșovia.

2.2. Cerințe tehnice necesare pentru cooperarea cu sistemul informatic utilizat de Furnizorul de servicii: (1) computer, laptop sau alt dispozitiv media cu acces la Internet; (2) acces la e-mail; (3) browser web în versiunea curentă: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Microsoft EDGE, Opera, Google Chrome, Safari; (4) rezoluție minimă recomandată a ecranului: 1024x768; (5) activarea capacității de a salva cookie-uri și JavaScript în browserul dvs. web.

2.3. Clientul este obligat să folosească Magazinul Online într-o manieră conformă cu legea și cu bună manieră, ținând cont de respectarea drepturilor personale și a drepturilor de autor și a proprietății intelectuale ale Furnizorului de servicii și ale terților. Clientul este obligat să introducă date în conformitate cu faptele. Clientului i se interzice furnizarea de conținut ilegal.

2.4. Procedura de reclamație privind Serviciile Electronice este indicată la pct. 6 din Regulament.

### **3. TERMENI ȘI CONDIȚII PENTRU ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE VÂNZARE**

3.1. Încheierea Contractului de vânzare între Client și Vânzător are loc după ce Clientul a plasat Comanda folosind Formularul de Comandă din Magazinul Online în conformitate cu secțiunea 2.1.2 din Regulament.

3.2. Prețul Produsului afișat pe site-ul Magazinului Online este dat în zloți polonezi și include taxe. Clientul este informat despre prețul total, împreună cu taxele Produsului care face obiectul Comenzii, precum și despre costurile de livrare (inclusiv taxele de transport, livrare și servicii poștale) și alte costuri, iar atunci când valoarea acestor taxe nu poate fi determinată – Clientul este informat cu privire la obligația de a le plăti pe paginile Magazinului Online în timpul plasării Comenzii, inclusiv atunci când Clientul își exprimă disponibilitatea de a fi legat de Contractul de vânzare.

3.3. Procedura de încheiere a Contractului de Vânzare în Magazinul Online folosind Formularul de Comandă

3.3.1. Încheierea Contractului de vânzare între Client și Vânzător are loc după ce Clientul a plasat o Comandă în Magazinul Online în conformitate cu secțiunea 2.1.2 din Regulament.

3.3.2. După plasarea Comenzii, Vânzătorul confirmă imediat primirea acesteia și în același timp acceptă Comanda pentru realizare. Confirmarea primirii Comenzii și acceptarea acesteia în vederea realizării se face prin trimiterea către Client a unui e-mail corespunzător la adresa de e-mail a clientului furnizată în timpul plasării comenzii, care conține cel puțin declarațiile Vânzătorului despre primirea Comenzii și acceptarea

acesteia pentru realizarea și confirmarea încheierii Contractului de vânzare. La primirea de către Client a e-mailului de mai sus, se încheie un Acord de vânzare între Client și Vânzător.

**3.4. Consolidarea, securizarea și punerea la dispoziția Clientului a conținutului Contractului de vânzare încheiat se face prin (1) punerea la dispoziție a acestor Termeni și Condiții pe site-ul Magazinului Online și (2) trimiterea Clientului a e-mailului menționat la secțiunea 3.3.2. Termeni și condiții. Conținutul Contractului de vânzare este suplimentar fixat și securizat în sistemul informatic al Magazinului Online al Vânzătorului.**

#### **4. MODALITĂȚI ȘI TERMENE DE PLATĂ**

**4.1. Vânzătorul pune la dispoziția clientului următoarele metode de plată conform Contractului de vânzare:**

**4.1.1. Transfer bancar;**

**4.1.2. Plată cu cardul sau transfer bancar printr-un sistem de plată extern;**

**4.1.3. Plata ramburs- numerar sau card;**

**4.1.4. Card cadou - detalii descrise în termenii și condițiile cardurilor cadou: <https://tennis-zone.ro/regulament-card-cadou> ;**

**4.2. Termen de plată:**

**4.2.1. În cazul în care clientul alege plata prin transfer bancar, plata cu card cadou, plata online sau plata cu cardul de credit/debit, clientul este obligat să efectueze plata în termen de 4 zile calendaristice de la încheierea Contractului de vânzare.**

**4.2.2. În cazul în care clientul alege să plătească ramburs la livrare sau ramburs la ridicarea personală, clientul este obligat să plătească la livrare sau la ridicare.**

**4.3. În cazul în care clientul nu efectuează plata în termenul prevăzut la punctul. 4.2. din Termeni și Condiții, vânzătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de vânzare. La expirarea termenului de plată, vânzătorul va transmite clientului, prin e-mail, o declarație de retragere din contract în temeiul articolului 492 din Codul civil.**

#### **5. COST, METODE ȘI DATA LIVRĂRII ȘI COLECTĂRII PRODUSULUI**

**5.1. Livrarea Produsului este disponibilă pe teritoriul României.**

**5.2. Livrarea Produsului către Client este plătită, cu excepția cazului în care se specifică altfel în Contractul de vânzare. Costurile de livrare a Produsului (inclusiv taxele de transport, livrare și servicii poștale) sunt indicate Clientului pe paginile Magazinului Online în fila de informații despre costurile de livrare, precum și în timpul plasării Comenzii, inclusiv atunci când Clientul își exprimă disponibilitatea de a fi legat de Contractul de vânzare.**

**5.3. Vânzătorul va pune la dispoziția Clientului următoarele mijloace de livrare sau ridicare a Produsului:**

**5.3.1. Livrare poștală, ramburs la livrare.**

**5.3.2. Curier, ramburs la livrare.**

**5.4. Vânzătorul va posta informații pe site-ul magazinului despre numărul de zile lucrătoare necesare pentru livrarea și procesarea comenzii.**

**5.5. În cazul în care clientul selectează ca formă de livrare o cutie poștală sau un punct de colectare, adresa de livrare va fi adresa punctului selectat de client la momentul plasării comenzii.**

**5.7. Termenul în care Produsul trebuie să fie gata pentru a fi ridicat de către Client - dacă Clientul alege să ridice Produsul personal. Produsul va fi gata de a fi ridicat de către Client la ora indicată în momentul în care este plasată comanda. În cazul Produselor cu date**

diferite de pregătire pentru colectare, data de pregătire pentru colectare este cea mai lungă dată indicată. Clientul va fi informat suplimentar cu privire la disponibilitatea produsului pentru colectare de către vânzător. Începutul perioadei de timp pentru ca Produsul să fie gata de colectare de către Client se calculează după cum urmează:

5.7.2. În cazul în care Clientul optează pentru plata prin transfer bancar, plată online sau plată cu cardul - de la data creditării contului bancar sau a contului de decontare al Vânzătorului.

5.7.3. În cazul în care Clientul alege metoda de plată la livrare - de la data încheierii Contractului de vânzare-cumpărare.

## **6. RECLAMAȚIE PRODUS**

6.1. Această secțiune 6 din Termeni și Condiții stabilește procedura de tratare a reclamațiilor comune tuturor reclamațiilor transmise Vânzătorului, în special a reclamațiilor referitoare la produse, Contracte de vânzare, Servicii electronice și alte reclamații legate de funcționarea vânzătorului sau a Magazinului Online.

6.2. Baza și domeniul de aplicare a răspunderii sunt stabilite în prevederile legale general aplicabile, în special Codul civil, Legea privind drepturile consumatorilor și Legea privind furnizarea de servicii electronice din 18 iulie 2002. (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

6.2.1. Prevederile detaliate privind reclamația cu privire la produsul - un articol mobil - achiziționat de către client în baza Contractului de Vânzare încheiat cu vânzătorul până la data de 31 decembrie 2022 sunt definite de prevederile Codului civil în redactarea în vigoare până la data de 31 decembrie 2022, în special articolele 556-576 din Codul civil. Aceste prevederi definesc în special baza și domeniul de aplicare a răspunderii vânzătorului față de client dacă produsul vândut are un defect fizic sau legal (garanție). Vânzătorul este obligat să furnizeze clientului un produs fără defecte. În conformitate cu articolul 558 § 1 din Codul civil, răspunderea vânzătorului în temeiul garanției pentru produsul achiziționat în conformitate cu teza anterioară față de clientul care nu este consumator este exclusă.

6.2.2. Prevederile detaliate privind reclamația unui produs - un bun mobil (inclusiv un bun mobil cu elemente digitale), excluzând, totuși, un bun mobil care servește doar ca purtător de conținut digital - achiziționat de client pe baza unei vânzări, Acordul încheiat cu vânzătorul începând cu 1 ianuarie 2023 sunt specificate în prevederile Legii privind drepturile consumatorilor în formularea în vigoare de la 1 ianuarie 2023, în special articolele 43a - 43g din Legea privind drepturile consumatorilor. Aceste prevederi determină, în special, baza și domeniul de aplicare a răspunderii vânzătorului față de consumator dacă produsul nu respectă Contractul de vânzare.

6.2.3. Prevederile detaliate privind reclamația unui produs - conținut sau serviciu digital sau bun mobil care servește doar ca purtător de conținut digital - achiziționat de client pe baza unui Contract de vânzare încheiat cu vânzătorul începând cu 1 ianuarie 2023 sau înainte de acea dată, în cazul în care livrarea unui astfel de produs urma să aibă loc sau a avut loc după această dată, sunt specificate în prevederile Legii privind drepturile consumatorilor în formularea în vigoare de la 1 ianuarie 2023, în special articolele 43h - 43q din Legea drepturilor consumatorilor. Aceste prevederi determină, în special, baza și domeniul de aplicare a răspunderii vânzătorului față de consumator dacă produsul nu respectă Contractul de vânzare.

6.3. Reclamația poate fi depusă de către client, de exemplu:

6.3.1. în scris la: al. Bohaterow Wrzesnia 12, 02-389 Varșovia, Polonia;

6.3.2. în formă electronică prin e-mail la: info@tennis-zone.ro.

**6.4. Produsul poate fi trimis sau returnat în urma unei reclamații la următoarea adresă: Graniczna 11, 05-090 Sekocin Nowy, Polonia.**

**6.5. Se recomandă să se menționeze în descrierea reclamației: (1) informații și circumstanțe referitoare la produsul care face obiectul reclamației, în special natura și data neregulii sau neconformității cu contractul; (2) cererea de aducere a reclamației în conformitate cu contractul sau declarația de reducere a prețului sau de retragere din contract sau altă revendicare; și (3) detaliile de contact ale reclamantului - acest lucru va facilita și va accelera procesarea reclamației. Cerințele menționate anterior sunt doar sub forma unei recomandări și nu afectează eficacitatea reclamațiilor depuse fără descrierea recomandată a reclamației.**

**6.6. În cazul în care datele de contact furnizate de reclamant se modifică în timpul procesării reclamației, reclamantul este obligat să notifice vânzătorul.**

**6.7. Reclamantul poate atașa dovezi (de exemplu, fotografii, documente sau produse) legate de subiectul reclamației. De asemenea, vânzătorul poate cere reclamantului să furnizeze informații suplimentare sau să trimită dovezi (de exemplu, fotografii) dacă acest lucru va facilita procesul de verificare al reclamației pentru vânzător.**

**6.8. Vânzătorul va răspunde la reclamație imediat, dar nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la primirea reclamației.**

## **7. PROCEDURI EXTRAJUDICIARE DE PLÂNGERE ȘI DESPĂGUBIRE ȘI NORME PRIVIND ACCESUL LA ACESTE PROCEDURI**

**7.1. Informații detaliate cu privire la posibilitatea Clientului de a utiliza proceduri extrajudiciare de tratare a plângerilor și de despăgubire și regulile de acces la aceste proceduri sunt disponibile pe site-ul Oficiului pentru Concurență și Protecția Consumatorului la**

**adresa:**[https://uokik.gov.pl/pozasadowe\\_rozwiazywanie\\_sporow\\_konsumenckich.php](https://uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php).

**7.2. Președintele Oficiului pentru Concurență și Protecția Consumatorului are și un punct de contact (Telefon: 22 55 60 333, e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl sau contact scris: Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa), care are scopul de a asista consumatorii în probleme legate de soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum.**

**7.3. Consumatorul are următoarele exemple de posibilități de a utiliza mijloace extrajudiciare de soluționare a plângerilor și a căilor de atac: (1) cerere de soluționare a litigiului către instanța permanentă de arbitraj a consumatorilor (pentru mai multe informații, a se vedea: <http://www.spsk.wiih.org.pl/>); (2) cerere de soluționare extrajudiciară a litigiului către inspectorul provincial al Inspecției Comerțului (mai multe informații pe site-ul inspectorului competent pentru sediul Vânzătorului); și (3) asistență din partea unui avocat al consumatorilor raional (municipal) sau a unei organizații sociale ale cărei sarcini statutare includ protecția consumatorilor (de exemplu, Federația Consumatorilor, Asociația Consumatorilor Polonezi). Sfaturile sunt oferite, printre altele, prin e-mail la [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl) și numărul de asistență pentru consumatori 801 440 220 (linia de asistență deschisă în zilele lucrătoare, de la 8:00 la 18:00, taxă de conectare conform operatorului).**

**7.4. O platformă online de soluționare a litigiilor este disponibilă între consumatori și comercianți la nivelul UE pe <http://ec.europa.eu/consumers/odr> (platforma ODR). Platforma ODR este un site web interactiv și multilingv, cu un ghișeu unic pentru consumatori și întreprinderi care doresc o soluționare extrajudiciară a unei dispute cu privire la obligațiile contractuale în temeiul unui contract de vânzare sau de servicii online (pentru mai multe informații, consultați platforma în sine sau Site-ul Oficiului pentru**

**Concurență și Protecția Consumatorului:**

[https://uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie\\_faq\\_platforma\\_odr.php](https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie_faq_platforma_odr.php)).

## **8. DREPTUL DE RETRAGERE**

**8.1. Un consumator care a încheiat un contract la distanță se poate retrage din acesta în termen de 14 zile calendaristice fără a indica niciun motiv și fără a suporta costuri, cu excepția costurilor specificate la punctul 8.8 din Regulament. Pentru a respecta termenul limită, este suficient să trimiteți o declarație înainte de expirarea acestuia. Declarația de retragere din contract poate fi făcută, de exemplu:**

**8.1.1. în scris la adresa: Al. Bohaterow Wrzesnia 12, 02-389 Varșovia, Polonia;**

**8.1.2. electronic prin email la adresa: info@tennis-zone.ro ;**

**8.2. Returnarea Produsului - bunuri mobile (inclusiv bunuri mobile cu elemente digitale) ca parte a retragerii din contract poate avea loc la adresa: Al. Bohaterów Września 12, 02-389 Varșovia, Polonia.**

**8.3. Un exemplu de formular pentru retragerea din contract este inclus în Anexa 2 la Legea privind drepturile consumatorilor și este disponibil și la punctul 12 din Regulament.**

**Consumatorul poate folosi formularul, dar nu este obligatoriu.**

**8.4. Termenul limită de retragere din contract începe:**

**8.4.1. pentru un contract, a cărui executare presupune emiterea produsului de către vânzător, fiind obligat să-și transfere dreptul de proprietate - din momentul în care produsul este preluat de către consumator sau o terță, persoană indicată de acesta, alta decât transportatorul, și în cazul unui contract care: (1) acoperă multe produse care sunt livrate separat, în loturi sau în părți - din momentul intrării în posesie a ultimului produs, lot sau parte sau (2) constă în livrarea regulată a produselor pentru o anumită perioadă (perioada - din momentul intrării în posesie a primului produs).**

**8.4.2. pentru alte contracte - de la data încheierii contractului.**

**8.5. În cazul retragerii dintr-un contract la distanță, contractul se consideră neîncheiat.**

**8.6. Produse - bunuri mobile, inclusiv bunuri mobile cu elemente digitale:**

**8.6.1. Vânzătorul este obligat să returneze imediat, în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii declarației consumatorului privind retragerea din contract, toate plățile efectuate de consumator, inclusiv costul livrării produsului – obiect mobil, inclusiv articole cu elemente digitale (cu excepția costurilor suplimentare rezultate din alegerea metodei de livrare de către consumator, alta decât cea mai ieftină metodă de livrare disponibilă în Magazinul Online). Vânzătorul va efectua returnarea plății folosind aceeași metodă de plată ca și consumatorul, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord în mod expres cu o metodă diferită de returnare care nu implică niciun cost pentru acesta. În cazul produselor - articole mobile (inclusiv articole mobile cu elemente digitale) - dacă vânzătorul nu s-a oferit să ridice produsul de la consumator.**

**8.6.2. În cazul Produselor - obiecte mobile (inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale) - consumatorul este obligat să returneze imediat, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care s-a retras din contract, produsul vânzătorului. Acesta este transmis unei persoane autorizate de vânzător să-l ridice, cu excepția cazului în care vânzătorul s-a oferit să colecteze produsul însuși. Pentru a respecta termenul limită, este suficient să trimiteți produsul înainte de expirarea termenului limită.**

**8.6.3. Consumatorul este responsabil pentru reducerea valorii produsului - articol mobil (inclusiv obiect mobil cu elemente digitale) - care rezultă din utilizarea acestuia într-un mod care depășește ceea ce este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea acestuia.**



## **8.7. Produse - conținut digital sau servicii digitale:**

**8.7.1. În cazul retragerii din contractul de furnizare a produsului - conținut digital sau serviciu digital - de la data primirii declarației consumatorului privind retragerea din contract, vânzătorul nu poate utiliza niciun alt conținut decât datele personale furnizate sau generate de consumatorul în timpul utilizării produsului - conținut digital sau serviciu digital - furnizat de vânzător, cu excepția conținutului care: (1) este util numai în legătură cu conținutul digital sau serviciul digital care a făcut obiectul contractului; (2) se referă exclusiv la activitatea consumatorului în timpul utilizării conținutului digital sau a serviciului digital furnizat de Vânzător; (3) a fost combinat de către întreprinzător cu alte date și nu poate fi separat de acestea sau poate fi separat doar cu efort disproporționat; (4) a fost generat de consumator împreună cu alți consumatori, care îl pot folosi în continuare. Cu excepția cazurilor menționate la punctele (1) - (3) de mai sus, vânzătorul, la cererea consumatorului, va pune la dispoziția consumatorului orice conținut, altul decât datele cu caracter personal, care a fost furnizat sau generat de consumator în timpul utilizării conținutului digital sau serviciul digital furnizat de vânzător. În cazul retragerii din contract, vânzătorul poate împiedica consumatorul să utilizeze în continuare conținutul digital sau serviciul digital, în special prin împiedicarea consumatorului să acceseze conținutul digital sau serviciul digital sau blocarea contului de utilizator, ceea ce nu afectează drepturile consumatorului la care se referă textul anterior. Consumatorul are dreptul de a recupera conținut digital de la vânzător în mod gratuit,**

**8.7.2. În cazul retragerii din contractul de furnizare a produsului - conținut digital sau serviciu digital, consumatorul este obligat să înceteze utilizarea acestui conținut digital sau serviciu digital și să le partajeze cu terți.**

**8.8. Posibile costuri asociate retragerii consumatorului din contract, pe care consumatorul este obligat să le suporte:**

**8.8.1. În cazul produselor - obiecte mobile (inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale) - dacă consumatorul a ales o modalitate de livrare a produsului, alta decât cea mai ieftină metodă de livrare disponibilă în Magazinul Online, vânzătorul nu este obligat să revină la consumatorului orice costuri suplimentare suportate.**

**8.8.2. În cazul Produselor - obiecte mobile (inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale) - consumatorul suportă costurile directe de returnare a produsului.**

**8.8.3. În cazul unui produs - un serviciu, a cărui prestare - la cererea explicită a consumatorului - a început înainte de termenul limită de retragere din contract, consumatorul care își exercită dreptul de retragere din contract după o astfel de solicitare este obligat să plătească serviciile prestate până la retragerea din contract. Suma plății se calculează proporțional cu sfera serviciului prestat, ținând cont de prețul sau remunerația convenită în contract. Dacă prețul sau remunerația este excesivă, baza de calcul a acestei sume este valoarea de piață a serviciului prestat.**

**8.9. Dreptul de retragere dintr-un contract la distanță nu se aplică consumatorilor în legătură cu contractele:**

**8.9.1. (1) pentru prestarea de servicii pentru care consumatorul este obligat să plătească prețul, dacă Vânzătorul a efectuat integral serviciul cu acordul explicit și prealabil al consumatorului, care a fost informat înainte de efectuarea serviciului că va pierde dreptul de a se retrage din contract după ce vânzătorul a efectuat serviciul și a acceptat aceste informații; (2) în care prețul sau remunerația depind de fluctuațiile de pe piața financiară asupra cărora vânzătorul nu deține control și care pot apărea înainte de expirarea perioadei de retragere; (3) în care obiectul serviciului este un obiect mobil (inclusiv un obiect mobil cu elemente digitale) - neprefabricat, produs conform specificațiilor consumatorului sau**

care servește satisfacerii nevoilor individualizate ale acestuia; (4) în care subiectul serviciului este un obiect mobil (inclusiv un obiect mobil cu elemente digitale) - predispus la deteriorare rapidă sau având un termen de valabilitate scurt; (5) în care obiectul serviciului este un obiect mobil (inclusiv un obiect mobil cu elemente digitale) - livrat în ambalaj sigilat, care nu poate fi returnat după deschidere din motive de protecție a sănătății sau de igienă dacă coletul a fost deschis după livrare ; (6) în care obiectul serviciului sunt obiecte mobile (inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale) - care, prin natura lor, sunt legate inseparabil de alte obiecte mobile, inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale, după livrare; (7) în care obiectul serviciului sunt băuturi alcoolice, al căror preț a fost convenit la încheierea Contractului de vânzare, și care pot fi livrate numai după 30 de zile și a căror valoare depinde de fluctuațiile de pe piață asupra căreia vânzătorul nu are control; (8) în care consumatorul a solicitat în mod explicit ca vânzătorul să îl viziteze în scopul efectuării unor reparații sau întreținere urgente; în cazul în care vânzătorul furnizează servicii suplimentare, altele decât cele solicitate de consumator sau livrează obiecte mobile (inclusiv obiecte mobile cu elemente digitale) altele decât piese de schimb necesare reparațiilor sau întreținerii, consumatorul are dreptul de a se retrage din contract în legătură cu servicii sau produse; (9) în care obiectul serviciului îl constituie înregistrări sonore sau vizuale sau programe informatice livrate în ambalaje sigilate dacă ambalajul a fost deschis după livrare; (10) pentru livrarea de ziare, periodice sau reviste, cu excepția contractelor de abonament; (11) încheiat prin licitație publică; (12) pentru prestarea de servicii de cazare, altele decât în scop rezidențial, transport de mărfuri, închirieri auto, catering, servicii de agrement, divertisment, evenimente sportive sau culturale, dacă în contract se precizează ziua sau perioada prestației; (13) pentru livrarea de conținut digital nelivrat pe un suport material pentru care consumatorul este obligat să plătească prețul, dacă vânzătorul a început prestarea cu acordul explicit și prealabil al consumatorului, care a fost informat înainte de efectuarea serviciului că vor pierde dreptul de a se retrage din contract după ce vânzătorul a efectuat serviciul și a acceptat aceste informații, iar vânzătorul a furnizat consumatorului confirmarea menționată la articolul 15 alineatele (1) și (2) sau la articolul 21 alineatul (1) din Legea privind drepturile consumatorilor; (14) pentru prestarea de servicii pentru care consumatorul este obligat să plătească prețul în cazurile în care consumatorul a solicitat în mod explicit ca vânzătorul să îi viziteze în scopul efectuării unor reparații, iar serviciul a fost deja executat în totalitate cu condiția explicită și acordul prealabil al consumatorului.

**8.10. Prevederile prezentului pct. 8 din Regulamente privind consumatorul se aplica de la 1 ianuarie 2023 și pentru contractele încheiate de la acea dată și furnizorului de servicii sau clientului, persoană fizică, care încheie un contract direct legat de activitatea sa comercială, dacă din cuprinsul prezentului contract rezultă că nu are caracter profesional pentru această persoană, rezultând în special din obiectul activității comerciale desfășurate de aceasta, pus la dispoziție în baza Legii Registrului Central și Informațiilor privind Activitatea Afacerilor.**

## **9. PREVEDERI PENTRU ANTREPRINORI**

**9.1. Această secțiune a Regulamentelor și prevederile cuprinse în acestea se aplică numai Utilizatorilor de Servicii și Clienților care nu sunt consumatori.**

**9.2. Vânzătorul are dreptul de a se retrage din Contractul de vânzare încheiat cu Clientul care nu este consumator în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii acestuia. Retragerea din Contractul de vânzare în acest caz poate avea loc fără a furniza niciun motiv și nu dă naștere la nicio pretenție împotriva Vânzătorului din partea Clientului care nu este**

consumator.

**9.3. În cazul Clienților neconsumatori, Vânzătorul are dreptul de a limita modalitățile de plată disponibile, inclusiv cerința de a efectua o plată anticipată integral sau parțial, indiferent de modalitatea de plată aleasă de Client și de faptul încheierii Acordului de vânzare.**

**9.4. Din momentul transferului Produsului către transportator, Vânzătorul transmite Clientului care nu este consumator beneficiile și sarcinile asociate Produsului și pericolul de pierdere sau deteriorare accidentală a Produsului. În acest caz, Vânzătorul nu va fi răspunzător pentru nicio pierdere, defect sau deteriorare a Produsului care decurge din acceptarea acestuia la transport până la livrarea acestuia către Client și pentru întârzierea transportului.**

**9.5. În cazul în care Produsul este trimis Clientului prin intermediul transportatorului, Clientul care nu este consumator este obligat să examineze expedierea la timp și în modul acceptat pentru astfel de expedieri. În cazul în care constată că Produsul a fost defect sau deteriorat în timpul transportului, ei sunt obligați să ia toate măsurile necesare pentru a stabili răspunderea transportatorului.**

**9.6. În conformitate cu articolul 558 § 1 din Codul civil, răspunderea Vânzătorului în temeiul garanției pentru Produs față de Clientul care nu este consumator este exclusă.**

**9.7. Va fi exclusă răspunderea vânzătorului în temeiul garanției Produsului sau neconformității produsului prin Contractul de vânzare.**

**9.8. Vânzătorul va răspunde la reclamație în termen de 30 de zile calendaristice de la primirea acesteia.**

**9.9. Orice dispută apărută între Vânzător/Furnizor de servicii și Client/Clientul care nu este consumator va fi supusă instanței competente pentru sediul Vânzătorului/Furnizorului de servicii.**

## **10. RECENZII LA PRODUSE**

**10.1. Vânzătorul permite Clienților săi să emită și să acceseze opinii despre produse și Magazinul Online în termenii și condițiile indicate în această secțiune a Termenilor și Condițiilor.**

**10.2. Este posibil ca clientul să își exprime opinia asupra unui produs sau asupra Magazinului Online folosind un formular de feedback. Acest formular poate fi pus la dispoziție direct pe site-ul Magazinului Online (inclusiv prin intermediul unui dispozitiv extern) sau poate fi pus la dispoziție printr-un link individual primit de client după cumpărare la adresa de e-mail furnizată de client. Atunci când adaugă o opinie, clientul poate adăuga și o evaluare grafică sau o imagine a produsului - dacă o astfel de opțiune este disponibilă în formularul de opinie.**

**10.3. O opinie cu privire la un produs poate fi emisă numai pentru produsele achiziționate efectiv din Magazinul Online al vânzătorului și de către clientul care a achiziționat produsul în curs de revizuire. Este interzisă încheierea de acorduri de vânzare fictive sau false pentru a emite o opinie asupra unui produs. O opinie despre Magazinul Online poate fi emisă de o persoană care este client al Magazinului Online.**

**10.4. Adăugarea de opinii de către clienți nu poate fi folosită pentru activități ilegale, în special pentru activități care constituie un act de concurență neloială sau activități care încalcă drepturile personale, drepturile de proprietate intelectuală sau alte drepturi ale vânzătorului sau ale terților. La adăugarea unei opinii, clientul este obligat să acționeze în conformitate cu legea, acești Termeni și Condiții și bunele intenții.**

**10.5. Opiniile pot fi puse la dispoziție direct pe site-ul Magazinului Online (de exemplu,**

lângă un anumit produs) sau pe un serviciu extern de colectare a opiniilor cu care vânzătorul cooperează și la care este legat site-ul Magazinului Online (inclusiv prin intermediul unui dispozitiv extern plasat pe site-ul Magazinului Online).

**10.6. Vânzătorul se va asigura că recenziile publicate ale produselor provin de la clienții săi care au achiziționat produsul în cauză. În acest scop, vânzătorul va lua următorii pași pentru a verifica dacă recenziile provin de la clienții săi:**

**10.6.1. Publicarea unui avis folosind un formular disponibil direct pe site-ul Magazinului Online necesită o verificare prealabilă de către furnizorul de servicii. Verificarea constă în analizarea respectării opiniei în concordanță cu acești Termeni și Condiții, în special verificarea dacă persoana care dă o opinie este client al Magazinului Online - în acest caz, vânzătorul verifică dacă respectiva persoană a făcut o achiziție din Magazinul Online, iar în cazul unei opinii asupra unui produs, vânzătorul verifică suplimentar dacă respectiva persoană a achiziționat produsul revizuit. Verificarea are loc fără întârzieri nejustificate.**

**10.6.2. Vânzătorul trimite clienților săi (inclusiv prin intermediul unui serviciu de feedback extern cu care cooperează) un link individual către adresa de e-mail furnizată de client în momentul achiziției - în acest fel, accesul la formularul de feedback este acordat doar clientului care a achiziționat produsul din Magazinul Online.**

**10.6.3. În cazul în care există îndoieli ale vânzătorului sau obiecții adresate vânzătorului de către alți clienți sau terți cu privire la faptul că o anumită opinie provine de la un client sau dacă un anumit client a achiziționat un anumit produs, vânzătorul își rezervă dreptul de a contacta autorul opiniei pentru a clarifica și a confirma că acesta este de fapt client al Magazinului Online sau a achiziționat produsul revizuit.**

**10.7. Orice comentarii, contestații împotriva verificării unei opinii sau obiecții cu privire la faptul că o anumită opinie provine de la un client sau dacă un anumit client a cumpărat un anumit produs pot fi făcute într-o manieră analogă cu procedura de reclamație indicată în secțiunea 6 din Termeni și Condiții.**

**10.8. Vânzătorul nu va posta și nu va permite să fie postate de către o altă persoană orice opinii sau recomandări neadevărate ale clienților și nu va denatura opiniile sau recomandările clienților pentru a-și promova produsele. Vânzătorul oferă atât recenzii pozitive, cât și negative. Vânzătorul nu oferă recenzii sponsorizate.**

## **11. DISPOZIȚII FINALE**

**11.1. Contractele încheiate prin Magazinul Online sunt încheiate în limba poloneză.**

**11.2. Modificarea Regulamentelor:**

**11.2.1. Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a aduce modificări Regulamentului din motive importante, adică: modificări ale legii; modificări ale metodelor de plată și livrare – în măsura în care aceste modificări afectează implementarea prevederilor acestor Termeni și Condiții.**

**11.2.2. În cazul încheierii în temeiul prezentului Regulament a unor contracte cu caracter continuu (de exemplu, furnizarea de servicii electronice – Cont) reglementările modificate obligă Clientul, dacă sunt îndeplinite cerințele prevăzute la art. 384 și 384[1] din Codul civil, adică Clientul a fost înștiințat în mod corespunzător cu privire la modificări și nu a reziliat contractul în termen de 14 zile calendaristice de la data notificării. În cazul în care modificarea Regulamentelor are ca rezultat introducerea unor noi taxe sau o creștere pentru Clientului actual care este consumator, acesta are dreptul de a se retrage din contract.**

**11.2.3. În cazul încheierii unor contracte de altă natură decât acordurile continue (de**

exemplu, Contractul de vânzare) în temeiul acestor Termeni și Condiții, modificările aduse Regulamentelor nu vor afecta în niciun fel drepturile Utilizatorilor/Clienților de Servicii achiziționate care sunt consumatori înainte de data de intrare în vigoare a modificărilor la Regulamente, în special modificările la Regulamente nu vor afecta comenzile deja plasate sau în curs de plasare și contractele de vânzare încheiate, implementate sau executate.

11.3. În aspectele care nu sunt reglementate de prezentele Regulamente, se aplică prevederile generale aplicabile ale legislației poloneze, în special: Codul civil; Legea Serviciilor Electronice din 18 iulie 2002. (Jurnalul de Legi 2002 nr. 144, poziția 1204 cu modificările ulterioare); pentru Contractele de Vânzare încheiate până la 24 decembrie 2014 cu Clienții Consumatori - prevederile Legii privind protecția anumitor drepturi ale consumatorilor și răspunderea pentru prejudiciul cauzat de un produs periculos din 2 martie 2000. (Jurnalul Legal. 2000 nr. 22, pozitia 271 cu modificările ulterioare) și Legea privind condițiile speciale de vânzare pentru consumatori și modificarea Codului civil din 27 iulie 2002. (Jurnalul de legi 2002 nr. 141, poziția 1176 cu modificările ulterioare); pentru Contractele de vânzare încheiate începând cu 25 decembrie 2014 cu clienții consumatori - prevederi ale Legii privind drepturile consumatorilor din 30 mai 2014. (Jurnalul de Legi 2014 r. poziția 827 cu modificările ulterioare); și alte prevederi relevante ale legii aplicabile general.

## 12. MODEL FORMULAR DE RETRAGERE

12.1. Model de formular de retragere - [DOWNLOAD](#)

12.2. Model de formular de reclamație - [DOWNLOAD](#)

Termeni și condiții ale magazinului până la 16.01.2023 - [DOWNLOAD](#)