

Termeni si conditii

1. CLAUZELE CONTRACTUALE GENERALE

Clauzele Contractuale Generale (în cele ce urmează: CCG) conțin drepturile și obligațiile Societății Gastrotech Srl (în cele ce urmează: Furnizor) și ale Clientului (în cele ce urmează: Client) utilizator al serviciului comercial electronic oferit de către Furnizor prin pagina www.oreka.ro. (În cele ce urmează Furnizor și Client împreună: Părțile). CCG se referă la fiecare act juridic și serviciu, care are loc prin pagina web www.oreka.ro, indiferent că îndeplinirea acestuia se realizează din România sau din străinătate, prin Furnizor sau de către colaboratorul acestuia.

DATELE FURNIZORULUI:

- Denumire: SC GASTROTECH SRL
- Sediul și adresă poștală: 540019 TARGU MURES, MURES, STR.BODOR PETER NR.24/4
- Serviciul clienți: informații detaliate la punctul 1.7
- Telefon: +40265 306208
- Fax: +40265 306209
- Email: office@gastrotech.ro
- Cod fiscal: RO15020650

1. INFORMAȚII GENERALE, ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI ÎNTRE PĂRȚI

Efectele juridice ale CCG se extind la toate serviciile comerciale electronice furnizate pe teritoriul României, care au loc prin intermediul magazinului online (în cele ce urmează: magazin Online OREKA.RO), care se află pe pagina web www.oreka.ro (în cele ce urmează: Pagina web). Mai mult, efectele juridice ale CCG se extind la toate acele tranzacții comerciale de pe teritoriul României, care sunt încheiate între Părțile stabilite în prezentul contract. Cumpărăturile efectuate în magazinul Online oreka.ro sunt reglementate de Legea nr. 108 din 2001 („Legea com. electr.”) privind anumite aspecte ale serviciilor comerciale electronice și serviciile societății informaționale.

Cumpărăturile în magazinul Online oreka.ro sunt posibile prin comandă trimisă în format electronic, în modul stabilit prin prezentul CCG.

O parte semnificativă din serviciile furnizate de către magazinul Online OREKA.RO sunt accesibile pentru toți utilizatorii, chiar și fără înregistrare. Unele servicii sunt condiționate de înregistrare (logare), la care, conform celor precizate în CCG, oricine este îndreptățit.

După depunerea comenzii, contractul, până la momentul îndeplinirii lui, poate fi modificat sau anulat în mod liber și fără consecințe. Acest lucru se poate efectua prin telefon sau prin scrisoare electronică. Contractul în limba română care ia ființă între Părți prin cumpărarea produsului, se clasifică drept contract în formă scrisă, Furnizorul îl înregistrează și îl păstrează timp de 5 ani de la încheiere.

Contractul este în limba română.

- Denumire: SC GASTROTECH SRL
- Sediul și adresă poștală: 540019 TARGU MURES, MURES, STR.BODOR PETER NR.24/4
- Serviciul clienți: informații detaliate la punctul 1.7
- Telefon: +40265 306208
- Fax: +40265 306209
- Email: office@gastrotech.ro
- Cod fiscal: RO15020650

2. ÎNREGISTRARE

2.1. Înregistrarea, care are două etape, poate să aibă loc prin completarea formularului de înregistrare din meniul Înregistrare de pe pagina principală (pagina de pornire). Formularul prealabil de solicitare date (este necesar un nume de utilizator ales liber, o adresă de e-mail valabilă și o parolă aleasă). Accesarea linkului trimis prin e-mail în vederea validării înregistrării este urmată de un formular personal, mai detaliat, care poate fi completat și înainte de trimiterea comenzilor. Clientul, prin înregistrarea pe Pagina web, declară că a luat la cunoștință și acceptă declarația de protecție a datelor, publicată în CCG și pe Pagina web și își exprimă acordul la gestionarea datelor cuprinse în Declarația de protecție a datelor.

2.2. Furnizorului nu îi revine nici o responsabilitate pentru unele întârzieri de transport (furnizări de produse) sau pentru alte probleme ori erori cauzate de furnizarea eronată sau inexactă a datelor de către Client. Furnizorului nu îi revine nici-o responsabilitate pentru prejudiciile care rezultă din pierderea (uitarea) parolei sau dacă din cauze neimputabile Furnizorului aceasta devine disponibilă unor persoane neautorizate. Furnizorul tratează fiecare înregistrare ca o persoană juridică de sine stătătoare. Schimbarea datelor introduse anterior este posibilă după autentificare, prin accesarea linkului Setări personale la meniul Modificarea datelor personale, ceea ce poate viza și datele legate de comenzile active. Furnizorului nu îi revine nici o responsabilitate pentru prejudiciile sau erorile rezultate din modificarea datelor înregistrate de către Client.

3. COMENZI

3.1. Caracteristicile și specificațiile referitoare la produsele ce urmează a fi cumpărate se găsesc pe pagina produselor respective. Se califică realizarea de natură contractuală în cazul Furnizorului, dacă produsul deține caracteristici mai favorabile decât informațiile furnizate pe pagina de web sau în instrucțiunile de utilizare. În cazul în care înainte de achiziționare apar întrebări legate de produs, serviciul nostru de relații cu clienții vă stă cu plăcere la dispoziție. În măsura în care aveți nevoie de mai multe informații legate de caracteristicile, proprietățile de bază, utilizarea, uzabilitatea produsului decât cele publicate pe pagina web, vă rugăm să vă adresați serviciului de relații cu clienții.

3.2. Prețul de cumpărare este întotdeauna suma afișată lângă produs, care, dacă nu este separat evidențiat, conține taxa pe valoare adăugată. Prețul de cumpărare a produselor nu conține cheltuielile de transport.

3.3. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica prețurile produselor ce pot fi comandate de pe Pagina web, iar modificarea intră în vigoare odată cu afișarea pe Pagina web. Modificarea nu influențează negativ prețul de cumpărare în cazul produselor deja comandate.

3.4. În măsura în care, în pofida atenției manifestate de Furnizor, pe platforma Magazinului Online apare un preț greșit, în special în cazul unei erori vădite, de ex. în cazul prețurilor semnificativ diferite față de prețul general acceptat sau estimat sau în cazul prețurilor de "0" RON sau "1" RON afișate din cauza unor erori de sistem, Furnizorul nu este obligat să livreze produsul la prețul afișat eronat, ci poate să ofere livrarea la prețul corect, iar cunoscând acest lucru Clientul poate să renunțe la achiziționare.

3.5. Furnizorul acceptă comanda prin intermediul paginii web doar de la Clientul înregistrat și numai dacă acesta completează toate rubricile necesare comenzii. (Dacă Clientul completează greșit sau incomplet vreo rubrică, va primi un mesaj de eroare de la

Furnizor.) Furnizorului nu-i revine nicio responsabilitate pentru întârzierile, problemele și erorile rezultate ca urmare a introducerii de date greșite și/sau incomplete de către Client.

3.6. Trimiterea unei comenzi prin magazinul Online OREKA.RO este posibilă după autentificarea care urmează procesul de înregistrare și prin utilizarea coșului, Clientul poate pune produsele selectate în coș prin utilizarea link-ului „Adauga în coș” de pe pagina de prezentare a datelor/informațiilor detaliate ale produsului ce apar după accesarea unui produs. Modificarea conținutului coșului este posibilă prin accesarea linkului Coș, unde se poate preciza cantitatea dorită din fiecare produs, respectiv conținutul Coșului poate fi și șters. În situația în care Clientul a finalizat introducerea produselor în Coș, poate să verifice, înainte de trimiterea comenzii, pe pagina „Casă” care apare după accesarea link-ului Casă, datele comenzii, poate să modifice adresa de facturare și de furnizare, poate să aleagă modul de plată și de livrare, precum poate să adauge mențiuni la comanda depusă. De pe pagina „Casă”, după accesarea link-ului Înapoi, Clientul poate din nou să modifice conținutul coșului sau alte date în funcție de nevoile sale. Expedierea comenzii și trimiterea ofertei are loc după accesarea link-ului Trimite comanda ce se găsește pe pagina Casă.

4. REMEDIEREA UNOR ERORI DE INTRODUCERE A DATELOR

4.1. Clientul are posibilitatea să remedieze erorile privind introducerea datelor în oricare etapă a procesului de comandare a unui produs, până la trimiterea comenzii către Furnizor, în magazinul online, (de ex. ștergerea unui produs din Coș prin click pe textul Ștergere).

5. PREVEDERI REFERITOARE LA OFERTĂ ȘI CONFIRMARE.

5.1. După sosirea ofertei de cumpărare (comenzii) din partea Clientului, Furnizorul îi trimite acestuia o confirmare, în mod automat, prin intermediul unui e-mail, în termen de 48 de ore, care conține datele introduse de Client în momentul cumpărării produsului sau pe parcursul înregistrării (de ex. Informații legate de facturare și livrare) informațiile de identificare a comenzii, data plasării acesteia, lista elementelor aferente produsului comandat, cantitatea, prețul produsului, cheltuielile de transport și prețul total final. Prin acest e-mail de confirmare Clientul este doar informat în legătură cu faptul că Furnizorul a primit comanda.

5.2. Clientul nu intră sub incidența prevederilor legate de obligativitate de ofertare, în cazul în care nu primește în termen de 48 de ore e-mailul de acceptare din partea Furnizorului.

5.3. În cazul în care Clientul a trimis deja comanda către Furnizor și constată erori în ceea ce privește e-mailul de confirmare trebuie să semnaleze acest lucru în termen de 1 zi Furnizorului, dar poate semnala eroarea și în momentul în care Furnizorul ia legătura cu el telefonic, în interesul evitării îndeplinirii unor comenzi nedorite.

5.4. Comanda reprezintă o încheiere de contract pe cale electronică, conform prevederilor legii. Contractul intră sub incidența hotărârii de guvern privind reglementările detaliate referitoare la contractele dintre consumator și întreprindere și este în conformitate cu directivele 2011/83/EU ale Parlamentului și Consiliului European privind drepturile consumatorilor.

6. CONDIȚII DE LIVRARE ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

6.1. Furnizorul livrează produsele la domiciliu gratuit cu mijloace de transport proprii sau prin apelare la o firmă de curierat, în cazul în care valoarea brută a comenzii ajunge la valoarea afișată pe pagina web pentru asigurarea gratuită a transportului. În cazul unor comenzi care nu ajung la valoarea necesară pentru asigurarea transportului gratuit, cheltuielile de transport sunt suportate de către Client astfel încât costurile respective vor fi specificate pe factură. Clientul se poate informa în legătură cu tarifele de transport accesând linkul http://www.oreka.ro/shop_contact.php?tab=shipping. În cazul în care se primesc de la un Client mai multe comenzi în aceeași zi, acestea vor fi luate în considerare separat, iar transportul gratuit va fi asigurat doar pentru produsele care depășesc suma stabilită pentru acest lucru. În situația în care Clientul semnalează în momentul plasării celei de a doua comenzi, iar Furnizorul confirmă că mai există posibilitatea, comenzile pot fi cumulate, însă acest lucru nu este posibil în cazul produselor pentru care au fost deja demarate procedurile de livrare. Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica tarifele de transport în cazul în care noile tarife intră în vigoare în momentul publicării pe pagina web. Modificările nu influențează prețurile de achiziționare a produselor deja comandate.

6.2. După confirmarea posibilității de îndeplinire a comenzii, Furnizorul asigură Clientului oportunitatea de a selecta perioada de livrare, care însă nu reprezintă o dată și oră concretă, ci un interval apropiat. Furnizorul nu are posibilitatea de a asigura livrarea la o oră stabilită concret. În meniul Servicii ale Paginii web, termenele de livrare comunicate sub link-ul Livrare la domiciliu sunt de natură exclusiv informativă, termenul efectiv de livrare apare de fiecare dată în mesajul de confirmare a comenzii.

6.3. Serviciile anunțate pe pagina web sunt îndeplinite de Furnizor în locația specificată în mesajul de confirmare.

6.4. Clientul se poate informa în legătură cu modalitățile de plată asigurate de Furnizor, respectiv în legătură cu posibilitățile de preluare luând legătura cu Serviciul Clienți.

6.5. Informații suplimentare despre modalitățile de plată pot fi vizualizate pe pagina.

6.6. Se poate efectua plata online cu cardul personal sau al firmei dumneavoastră, în condiții de siguranță deplină. Cardurile acceptate la plată sunt cele emise sub siglele VISA (Classic și Electron) și MASTERCARD (inclusiv Maestro, dacă au cod CVV2/CVC2). Nu este perceput niciun comision suplimentar pentru tranzacții. Procesarea datelor de card se face în mod exclusiv pe serverele PlatiOnline. Siguranța informațiilor dvs. este garantată de faptul că PlatiOnline nu stochează datele confidențiale ale cardului dvs, ci le trimite criptat pe o conexiune securizată către banca procesatoare. În acest fel informațiile dvs. sunt în siguranță. Indiferent de valuta pe care o aveți în cont, tranzacțiile se fac în lei, la cursul de schimb al bancii dumneavoastră.

Pentru plata cu cardul, tranzacția va apărea pe extrasul de cont cu numele GASTROTECH.

6.7. Factura: Pentru confirmarea plății clientului de către furnizorul de servicii, acesta va emite, după trimiterea comenzii, o factura electronică pe adresa email specificată de client. Acceptarea Termenilor și Condițiilor reprezintă acordul primirii facturii electronice. După acceptarea Termenilor și Condițiilor, clientul își da acordul ca furnizorul să-i emită factura electronică.

În conformitate cu cele de mai sus, prin plasarea comenzii, modificarea comenzii și prin acceptarea prezentului Termenilor și condițiilor, clientul își da acordul explicit pentru primirea facturii electronice emise de furnizor, în conformitate cu reglementările în vigoare, respectiv pentru descărcarea acesteia din meniul Facturi din pagina personală sau din email-ul trimis de furnizor în acest sens până la termenul stabilit pentru acest lucru. Factura electronică este disponibilă pe pagina Personală a clientului cel puțin până la o dată definită, conform legilor speciale (privind TVA și Contabilitatea).

6.8. Factura electronică emisă pe cale electronică de Furnizor reprezintă document contabil, care este corespunzător în întregime pentru identificarea fiscală, conform reglementărilor privind Contabilitatea și TVA. Facturile emise pe cale electronică pe baza reglementărilor în vigoare, trebuie pastrate în format electronic. Factura originală electronică, ca document contabil emis pe cale electronică, confirmă în mod autentic existența drepturilor și obligațiilor privind plata taxelor.

În baza acestora, Clientul care plasează comanda pe cale electronică și dorește să preia produsul prin livrare (punct de preluare, transport la domiciliu) va primi în toate cazurile factura electronică, conform celor de mai sus.

7. DREPTUL DE RENUNȚARE.

Prevederile de la acest punct se referă exclusiv la persoanele fizice, care achiziționează, comandă, primesc, folosesc, iau în primire marfă în afara sferei profesionale, ocupaționale sau comerciale, respectiv sunt destinatarii comunicării comerciale, ofertei referitoare la marfă (mai departe Consumatori). Consumatorul sau o persoană desemnată de acesta are dreptul să renunțe fără a specifica motivul, în cazul unui contract de predare-primire, la produs sau la unul dintre produse în cazul mai multor produse, în termen de treizeci (30) zile de la data stabilită pentru preluare.

Consumatorul își poate exercita dreptul de renunțare și în perioada cuprinsă între ziua încheierii contractului și cea a preluării produsului.

Consumatorul nu are dreptul de renunțare:

- în cazul preluării unor produse sigilate, dacă consumatorul a desfăcut pachetul după predare
- în cazul unor produse care nu sunt prefabricate, care au fost confecționate la comanda sau solicitarea Clientului sau a unor produse care au fost personalizate în mod evident;
- furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de Cumparator.

7.1. EXERCITAREA DREPTULUI DE RENUNȚARE ȘI ETAPE

7.1.1. În cazul în care Consumatorul dorește să își exercite dreptul de renunțare, este obligat să trimită Furnizorului declarația explicită în acest sens (de ex. prin poștă, fax sau pe cale electronică) prin folosirea contactelor precizate în CCG, la punctul 1. Consumatorul își poate exercita dreptul de renunțare în cazul în care trimite Furnizorului declarația în termenul precizat mai sus.

7.1.2. Consumatorul are responsabilitatea să se asigure că și-a exercitat dreptul de renunțare în conformitate cu prevederile stabilite la punctul 7.

7.1.3. În ambele cazuri Furnizorul va confirma Consumatorului prin e-mail primirea declarației de renunțare.

7.1.4. Renunțarea în scris trebuie considerată valabilă și în termen dacă Consumatorul trimite Furnizorului declarația respectivă în termen de 14 zile calendaristice sau chiar în cea de a 14-a zi.

7.1.5. În cazul semnării prin intermediul poștei va fi luată în considerare data predării corespondenței la poștă, iar în situația notificării prin intermediul e-mailului sau fax-ului va fi luată în considerare data trimiterii pentru calcularea termenului limită. Consumatorul va trimite prin poștă corespondență recomandată, astfel încât să poată fi dovedită data predării.

7.1.6. Consumatorul are obligația să trimită fără întârzieri nemotivate produsul comandat la adresa Furnizorului (vezi punctul 7.1.8) în cazul renunțării, cel mai târziu în 14 zile de la data anunțării intenției de renunțare. Se consideră că termenul este respectat dacă Consumatorul trimite produsul înainte de expirarea termenului de 14 zile (îl expediază prin poștă sau îl predă unui curier comandat de către acesta).

7.1.7. Cheltuielile aferente retrimiterii produsului către Furnizor sunt suportate de către Client. Furnizorul nu are posibilitatea preluării coletelor retrimise cu plată la primire. Consumatorul nu trebuie să suporte nici un fel de alte cheltuieli în afară de cele legate de retrimiteria produsului. Dreptul de renunțare poate fi exercitat, în cazul produselor achiziționate cu transport la domiciliu și în magazinele de specialitate ale Furnizorului. La cererea Consumatorului, Furnizorul se ocupă de procedurile de transport, solicitările în acest sens fiind primite la serviciul clienți.

7.1.8. Punct de preluare: Service și punct de preluare OREKA.RO, Gastrotech Srl, Mures, 540229 Targu Mures, Str. 8 Martie nr. 34

7.1.9. Pentru comenzile plătite cu cardul, suma va fi returnată pe același card utilizat la tranzacționare, în decurs de 3-14 zile de la acceptarea returului. Pentru comenzile plătite prin ramburs, suma va fi returnată în contul Consumatorului, în decurs de 3-14 zile de la acceptarea returului. Suma returnată în urma returului va fi egală cu suma plătită de către Consumator pentru produsele returnate. În cazul în care produsele au fost cumpărate în grup și Consumatorul a beneficiat de un discount pentru grupul de produse, Furnizorul are dreptul să scadă din valoarea produsului returnat valoarea proporțională a discountului oferit la cumpărare. Dacă transportul returului este organizat de Furnizor, costul de transport va fi scăzut din suma returnată.

8. GARANȚIE

8.1. GARANȚIA OBLIGATORIE

8.1.1. Furnizorul are obligația să asigure garanție pentru produsele sale conform legii în vigoare, ceea ce înseamnă că este scutit de această obligativitate doar dacă dovedește că avariile au survenit ca urmare a utilizării necorespunzătoare a produsului.

8.1.2. Perioada de garanție începe din momentul predării produsului Clientului sau punerii acestuia în funcțiune.

8.1.3. În cazul bunurilor de consum de folosință îndelungată este obligatorie asigurarea unei perioade de garanție de 1 an.

8.1.4. În cazul garanției, Consumatorului i se cuvin aceleași drepturi ca cele specificate la punctul 9.1.

8.1.5. Furnizorul este scutit de obligația privind garanția doar dacă dovedește că eroarea a fost cauzată după îndeplinire.

8.1.6. În cursul rezolvării reclamației depuse de către Client, Furnizorul are dreptul la următoarele soluții: repararea produsului în mod gratuit, schimbarea produsului cu unul identic sau returnarea banilor după recepționarea produsului defect.

8.1.7. Termenul de reparare a unui produs aflat în garanție este de maximum 30 zile calendaristice. Termenul începe în momentul în care produsul este recepționat de către furnizor. Termenul de garanție se prelungește automat cu perioada reparării.

8.1.8. Cheltuielile legate de transportul produsului defect până la punctul de lucru al furnizorului îi revine Clientului.

8.2. GARANȚIA VOLUNTARĂ

8.2.1. Furnizorul asigură garanție pentru o perioadă specificată în informațiile despre produse, pentru cele comercializate pe pagina web, care poate fi mai lungă și decât cea prevăzută de lege. Furnizorul transmite informațiile privind perioada de garanție pentru anumite produse cel mai târziu în momentul preluării acestora de către Client, aflându-se între datele specificate pe bonul de garanție.

9. RĂSPUNDERE

9.1. Datele de pe pagina web au fost afișate cu bună credință și au doar scop informative, Furnizorul neasumându-și responsabilitatea pentru acuratețea sau caracterul complet al acestora.

9.2. Clientul poate folosi pagina web exclusiv pe propria răspundere și acceptă faptul că Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru prejudiciile materiale sau ne-materiale care pot să apară în timpul utilizării, cauzate din neglijență gravă sau de infracțiuni.

9.3. Furnizorul exclude orice responsabilitate legată de comportamentul utilizatorilor paginii web. Clientul este singurul responsabil pentru propriul comportament, iar Furnizorul colaborează în totalitate cu autoritățile în vederea depistării ilegalităților.

9.4. Paginile serviciului conțin link-uri care fac legătura cu paginile altor furnizori. Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru practicile privind protecția datelor și alte activități ale acestor furnizori.

9.5. Furnizorul are dreptul dar nu și obligația de a controla conținuturile făcute eventual publice de Clienți pe parcursul folosirii paginii web, iar în ceea ce privește aceste conținuturi Furnizorul are dreptul, dar nu și obligația de a căuta indicii privind desfășurarea unor activități ilegale.

9.6. Având în vedere caracterul global al Internetului, Clientul acceptă că va respecta și reglementările naționale de specialitate pe parcursul utilizării paginii web. Responsabilitatea aparține Clientului în cazul desfășurării oricărei activități legate de utilizarea paginii web care nu este premisă de legislația statului său.

9.7. Clientul are obligația să semnaleze de îndată Furnizorului depistarea unor conținuturi reproșabile pe pagina web. În cazul în care Furnizorul stabilește în cadrul unor proceduri derulate cu bună credință că notificarea este justificată, are dreptul să șteargă fără întârziere sau să modifice informația respectivă.

10. DREPTURI DE AUTOR

10.1. Pagina web se află sub protecția reglementărilor privind drepturile de autor. Furnizorul este titularul drepturilor de autor sau utilizatorul îndreptățit al tuturor conținuturilor publicate pe parcursul exercitării serviciilor accesibile pe Pagina web sau prin intermediul Paginii web: orice drept de autor sau alte creații intelectuale (inclusiv, printre altele, toate elementele grafice și alte materiale, aspectul interfeței web, editare, utilizarea de software și alte soluții, idei și punerea în aplicare).

10.2. Salvarea fizică pe suporturi fizice sau de transport date ori printarea conținutului paginii WEB sau anumitor părți ale acesteia este permisă în scop personal ori în urma primirii acordului prealabil în scris din partea Furnizorului. Pentru utilizarea în alte scopuri decât cele personale – de ex. stocarea în baza de date, transmiterea, publicarea sau asigurarea posibilității de descărcare, introducerea în circuit comercial-este necesar exclusiv acordul scris prealabil al Furnizorului.

10.3. În afară de drepturile specificate în actualul CCG, înregistrarea, utilizarea paginii web, respectiv niciuna dintre prevederile CCG nu oferă Clientului utilizarea sau valorificarea vreunei denumiri comerciale sau mărci înregistrate. În afară de afișările aferente utilizării corespunzătoare a paginii WEB și a copiilor realizate în scop personale, creațiile intelectuale nu pot fi utilizate sau valorificate în nici un caz fără acordul prealabil scris al Furnizorului.

11. POSIBILITĂȚI DE VALIDARE

11.1. Soluționarea reclamațiilor Clientul are posibilitatea să anunțe eventualele sale obiecții ca și consumator legate de produse sau activitatea Furnizorului, conform datelor de contact afisate mai jos:

Asistență clienți (Serviciul de relații cu clienții)

- Adresa: Mureș, 540229 Targu Mureș, Str.8 Martie nr.34
- Programul de lucru al Serviciului de relații cu clienții (personal): L-V: 09:00 – 18:00
- Telefon: +40743226273,+40 265 306 208
- Programul de lucru al Serviciului de relații cu clienții apelat prin telefon: În zilele lucrătoare: între 09:00 – 15:00, sâmbătă și duminică închis.
- Telefax: +40 265 306 209
- E-mail: office@gastrotech.ro
- Termen maxim de răspuns la întrebările sosite prin fax/ e-mail: 2 zile lucrătoare

În baza reglementărilor în vigoare, reclamațiile verbale sunt verificate de îndată de Furnizor și le soluționează în situațiile în care caracterul reclamațiilor permite acest lucru. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modul de gestionare a reclamației sau verificarea imediată a reclamației nu este posibilă, Furnizorul va întocmi un proces verbal pe care legat de reclamație și punctul său de vedere în chestiunea respectivă și îi va preda Clientului un exemplar, la fața locului, dacă reclamația este transmisă personal. În cazul reclamațiilor transmise telefonic, documentul va fi trimis Clientului cel mai târziu în termenul stabilit pentru reclamațiile în scris și se va proceda în continuare în conformitate cu reglementările stabilite pentru astfel de cazuri. Furnizorul are obligația să verifice reclamațiile în scris în termen de 30 de zile de la primirea acestora și să ofere un răspuns, respectiv să ia măsuri pentru ca răspunsul să ajungă la Client. În cazul respingerii unei reclamații, Furnizorul este obligat să își motiveze decizia în răspunsul trimis în acest sens. Furnizorul are obligația să păstreze timp de cinci ani procesul verbal privind reclamația și copia răspunsului oferit.

11.2. Alte posibilități de validare În situațiile în care eventualele litigii în materie de consum dintre Furnizor și Client nu sunt soluționate pe parcursul negocierilor, Clientului îi stau la dispoziție următoarele posibilități:

- Să depună o plângere la autoritățile de protecție a consumatorilor competente de la locul său de reședință. În urma evaluării plângerii autoritățile decid cu privire la aplicarea procedurii de protecție a drepturilor consumatorului.
- Să apeleze la Curtea de arbitraj. În vederea soluționării amiabile, în afara instanței judecătorești, a litigiilor în materie de consum privind calitatea, siguranța și aplicarea regimului de răspundere a produselor, precum încheierea și executarea contractului, Clientul poate să inițieze o procedură la Curtea de arbitraj de pe lângă **Camera de Comerț și Industrie** de la locul de reședință.
- Proceduri judiciare. Clientul este îndreptățit la valorificarea pretențiilor provenite din litigiile în materie de consum, în cadrul unei proceduri civile.

12. ALTE DISPOZIȚII

12.1. Magazinul Online OREKA.RO este un sistem informațional având grad adecvat de securitate, utilizarea lui nu reprezintă risc, însă vă recomandăm să luați următoarele măsuri de precauție: folosiți software actualizat de virus și de spyware, instalați actualizări de sistem de operare de securitate. Achizițiile efectuate pe Pagina web presupun cunoașterea de către Client a limitelor tehnice și tehnologice ale Internetului și acceptarea erorilor care rezultă din tehnologie.

12.2. În magazinul online al Furnizorului sunt îndeplinite comenzi referitoare doar pentru cantități de uz casnic.

12.3. Furnizorul de servicii poate în orice moment să modifice unilateral CCG. Furnizorul va informa utilizatorii prin intermediul e-mail-ului în legătură cu modificările înainte de intrarea acestora în vigoare. În momentul intrării în vigoare a modificărilor, utilizatorii înregistrați trebuie să le accepte pe acestea în mod explicit pentru a putea utiliza pagina web.