Termeni și condiții generale (TCG)

A. Aspecte generale termeni și condiții HORNBACH

1. Aspecte generale și detalii companie

Informaţiile prezentate pe site-ul www.hornbach.ro (denumit în continuare website) sunt proprietatea HORNBACH Centrala S.R.L., cu sediul în Str. Hornbach 17-21, Domneşti 077090, județul Ilfov, înregistrată la Registrul Comerţului sub numărul J2010000699236, având Cod Unic de Înregistrare Fiscală RO17777320, denumit în continuare HORNBACH.

Accesarea şi navigarea în website, în scop informativ sau comercial, presupune acceptarea Termenilor şi Condiţiilor Generale (TCG). HORNBACH îşi rezervă dreptul de modificare şi actualizare a TCG, fără o informare prealabilă a utilizatorului.

2. Termeni și definiții

HORNBACH – HORNBACH Centrala S.R.L., cu sediul în Domneşti, județul Ilfov, Str. Hornbach 17-21, RO17777320, înregistrată la Registrul Comerţului sub nr. J2010000699236, denumit în continuare HORNBACH.

Client – orice persoană fizică/persoană juridică care plasează o comandă sau efectuează o rezervare de Produse în magazinul virtual www.hornbach.ro.

Comandă online – modalitate de comunicare virtuală între Client şi HORNBACH, prin care Clientul îşi comandă Produse de la HORNBACH, prin intermediul website-ului.

Produse – bunurile pe care HORNBACH le pune la dispoziţia Clientului spre vânzare prin intermediul magazinului virtual www.hornbach.ro, acestea fiind orice obiecte corporale mobile şi bunuri cu elemente digitale, anume obiecte corporale mobile care încorporează un conţinut digital sau un serviciu digital sau sunt interconectate cu acestea, astfel încât, în absenţa respectivului conţinut digital sau serviciu digital, nu şi-ar putea îndeplini funcţiile.

Costuri DEEE – valoarea, exprimată în lei, aferentă costurilor de colectare, tratare şi eliminare în condiţii de protecţie a mediului a deşeurilor echipamentelor electrice şi electronice, conform prevederilor legislative în vigoare (Ordonanţa de Urgenţă nr. 5/2015 privind deşeurile de echipamente electrice si electronice („OUG 5/2015”).

Rezervare în magazin – modalitatea prin care puteţi rezerva online produsele aflate fizic într-unul din magazinele HORNBACH. Selectarea acestei modalităţi de comandă este disponibilă în pagina cu informaţii despre produs şi poate fi utilizată doar pentru produse din stocul magazinului pentru care aţi optat. Acest serviciu este gratuit. Plata se face online, în momentul rezervării sau în magazin, în momentul ridicării comenzii.

Contract – contractul încheiat în formă electronică între HORNBACH şi Client prin intermediul magazinului virtual HORNBACH, având ca obiect Produsele selectate prin funcţia Comandă online.

Factura – document fiscal emis şi transmis fizic, pentru livrările din magazin. Pentru Comenzile Online, Factura se trimite electronic, în mod automat, de către HORNBACH la adresa de email comunicată de către Client în momentul plasării comenzii online.

Termen de livrare - estimare aproximativă a timpului de livrare, evidenţiată de către HORNBACH sub fiecare Produs.

Livrare a doua zi - comenzile online plasate înaintea orei 12:00 PM pot beneficia de livrare în următoarea zi lucrătoare, pentru anumite produse eligibile din sortimentul HORNBACH - produse de dimensiuni mici, care se pretează pentru livrarea la pachet.

Cost de livrare - pentru comenzile online - costul aferent transportului, calculat în funcţie de dimensiunile şi greutatea Produselor comandate. Informaţii referitoare la costul de livrare regăsiţi atât în procesul de lansare a comenzii, sub fiecare produs în parte, cât şi în Coşul meu, în momentul finalizării comenzii. În cazul în care nu vă putem livra integral comanda şi trebuie să efectuăm mai mult de o livrare, nu veţi suporta o taxă suplimentară pentru livrările ulterioare.

Contul meu - Secţiune a magazinului virtual, care presupune existenţa unei adrese de email valide şi a unei parole care aparţin Clientului care îi permite acestuia plasarea Comenzii online şi care conţine detalii referitoare la datele Clientului, istoricul comenzilor şi informaţii despre Newsletter.

Recenzie Produse – recenzie a Produselor redactată de către Client sau de către un Vizitator.

Vizitator – orice persoană fizică care vizitează hornbach.ro, indiferent dacă plasează sau nu o comandă online.

3. Valabilitatea și aplicabilitatea TCG HORNBACH privind comerțul online

La achiziția unor produse sau servicii de la societatea HORNBACH Centrala SRL (denumită în continuare: "HORNBACH") prin intermediul funcției „Comandă online" a magazinului online de la adresa „www.hornbach.ro", se aplică reglementările din Partea A și B, cu excepția cazurilor în care nu au fost stipulate în mod expres alte condiții. -
La rezervarea de produse de la HORNBACH utilizând funcția „Rezervare în magazin" a magazinului online de la adresa „www.hornbach.ro", pentru utilizarea respectivei funcții se aplică reglementările din Partea A și D, cu excepția cazurilor în care nu au fost stipulate în mod expres alte condiții.

Dacă sunt îndeplinite premisele de aplicabilitate a aliniatului a, sunt valabile exclusiv TCG HORNBACH, excepție făcând cazurile în care HORNBACH a aprobat în mod expres aplicabilitatea unor condiții diferite, contrare sau de completare ale respectivei părți contractante. Acordul expres al HORNBACH este necesar în toate situațiile, inclusiv când HORNBACH, cunoscând condițiile celeilalte părți contractante, acceptă fără rezervă plata acesteia.

4. Date de contact

HORNBACH Centrala SRL
Strada Hornbach 17 - 21, Domnești, jud. Ilfov, cod poștal 077090
Telefon: 0371 555.999; Fax: 021 206 15 32
Informații generale: onlineshop@hornbach.ro
Sugestii, Impresii și Reclamații: onlineshop@hornbach.ro
Cariere: hr_ro@hornbach.com
Instanța competentă: Instanțele competente române de la sediul Hornbach
Nr. de înregistrare la Registrul Comerțului: J2010000699236
Cod de Înregistrare Fiscală: CIF RO17777320
Capital Social: 153.196.650 RON

Datele bancare pentru posibilitatea efectuării plăților prin Ordin de plată / Transfer bancar:

Hornbach Centrala S.R.L.
CUI: RO17777320
J23/699/2010
Str. Hornbach 17-21
Domneti, Ilfov, 077090
UniCredit Bank S.A.
RO53 BACX 0000 0000 7042 6310 Lei
Cod BIC: BACXROBU
Sucursala Grigore Mora

5. Dreptul aplicabil, locul de executare, instanța competentă

În cazul unui eventual raport contractual cu HORNBACH şi al obligațiilor pre-contractuale, se aplică exclusiv legislația română, excluzând reglementările Convenției Națiunilor Unite privind vânzarea internațională de mărfuri (CISG).
Contractul este redactat în limba română.

Dacă Clientul este profesionist în sensul Codului Civil, persoană juridică de drept public sau orice entitate de drept public sau privat cu sau fără scop lucrativ (denumit în continuare „profesionist"), se stabilește sediul HORNBACH ca loc de executare a prestației și a eventualelor pretenții de executare.

Instanța exclusivă este cea competentă pentru localitatea Domnești, jud. Ilfov, în măsura în care Clientul este profesionist. HORNBACH își rezervă totuși dreptul de a depune cereri la instanța competentă a profesionistului.

-

6. Soluționarea litigiilor

Indicație cf. regulamentului de soluționare a litigiilor din tranzacții online.
Conform legislației în vigoare, HORNBACH are obligația de a indica persoanelor consumatori existența platformei europene de soluționare online a litigiilor, care poate fi folosită pentru soluționarea litigiilor, fără implicarea unei instanțe. Pentru realizarea acestei platforme este responsabilă Comisia Europeană.

Platforma europeană de soluționare online a litigiilor poate fi găsită aici: http://ec.europa.eu/odr

Pe de altă parte, HORNBACH dorește să atenționeze asupra faptului că nu va participa la procedura de soluționare a litigiilor în cadrul platformei europene de soluționare online a litigiilor.

HORNBACH pune la dispoziția clienților următoarele modalități de contact și reclamație, inclusiv un sistem de conciliere internă pentru orice probleme legate de hornbach.ro: telefonic la numărul 0371/555.999 sau pe e-mail la adresa onlineshop@hornbach.ro.

7. Recenzii

Înscrierea de recenzii se poate face, de către Vizitatori și Clienți, și pot fi atât pozitive, cât și negative, și se vor referi la caracteristicile și modul de folosire al unui Produs sau serviciu.
HORNBACH nu garantează că toate recenziile provin de la persoane care au utilizat sau achiziționat Produsele sau serviciile respective.

În momentul publicării unei recenzii pe website, inclusiv cu privire la fișierele atașate Vizitatorii/Clienții acordă HORNBACH o licență neexclusivă, gratuită, perpetuă, irevocabilă, nelimitată teritorial cu privire la totalitatea drepturilor patrimoniale de autor asupra conținutului trimis și dau dreptul HORNBACH de a utiliza, reproduce, modifica, modera, adapta, publica, traduce, distribui și de a afișa acest conținut în orice mod.

Fiecare Vizitator/Client, în momentul înscrierii unei recenzii în website, se angajează să respecte următoarele reguli:

- să facă referiri doar la caracteristici şi/sau modul de utilizare al unui anumit Produs sau serviciu, evitând informaţii legate de aspecte ce se pot schimba (de exemplu preţul) sau informaţii care ţin de modul desfăşurării Comenzii (de exemplu: modalitatea de ambalare, timpul de livrare, costurile de transport, produs deteriorat sau nefuncţional etc.);
- să folosească doar limba română. Sunt permise şi cuvintele sau expresiile care, deşi nu sunt considerate româneşti, sunt de largă utilizare în toate mediile referitoare în domeniul DIY. (Do It Yourself - este metoda de a construi, modifica sau repara lucrurile fără ajutorul direct al experţilor sau profesioniştilor);
- să utilizeze un limbaj corespunzător, neofensator, fără termeni care pot jigni sau afecta oricare alt Vizitator/-Client;
- să se asigure că informaţiile introduse de ei sunt realiste, corecte, neînşelătoare şi în conformitate cu legile aplicabile, respectând astfel inclusiv drepturile altor părţi, cum ar fi drepturile de autor, de marcă înregistrată, de licenţă sau alte drepturi de proprietate intelectuală, publicitate sau viaţă privată sau date personale;
- să folosească această facilitate doar pentru a comunica sau a obţine detalii suplimentare referitoare la un anumit Produs sau serviciu de pe website fără a face referire către alte firme ce promovează vânzarea și cumpărarea de Produse sau servicii;
- să nu furnizeze sau să solicite, în niciun mod şi în nicio măsură, date personale (detaliile de contact, informaţii despre adresa de livrare sau de domiciliu, numere de telefon, adrese de email, nume şi/sau prenume etc.) sau orice altă informaţie care poate determina dezvăluirea acestor date personale;
- să nu înscrie informaţii şi/sau detalii despre URL-uri (legături) din alte site-uri comerciale ce desfăşoară aceeaşi activitate comercială ca şi HORNBACH;
- să nu încerce fraudarea serviciilor puse la dispoziţie de către HORNBACH sau să înscrie recenzii care să conţină materiale de natură publicitară;
- să nu utilizeze recenzia ca mijloc de comunicare cu HORNBACH, în acest sens se vor folosi datele de contact ale HORNBACH înscrise pe website.
- să scrie doar părerile sale reale, pentru care nu a fost remunerat în niciun fel de nicio persoană și nici nu a primit nicio plată sau contraprestație sub o altă formă sau vreun angajament/declarație de intenție.

Pe lângă o recenzie realistă critică, în momentul înscrierii unei recenzii, Vizitatorul/Clientul va adăuga şi un Rating / Evaluare relevant pentru Produsul sau serviciul aferent. Recenziile, împreună cu Rating-urile corespunzătoare lor, vor influenţa Rating-ul general al Produsului sau serviciului, număr care apare între paranteze lângă titlul acestora. Astfel, o recenzie însoţită de un Rating mare duce la o creştere a Rating-ului general, iar o recenzie însoţită de un Rating mic duce la o scădere a Rating-ului general.

Vizitatorii/Clienţii ce înscriu recenzii la care ataşează fişiere foto sau video vor respecta următoarele reguli suplimentare:

- fişierele încărcate vor conţine doar imagini şi/sau videoclipuri care se referă la produsul sau serviciul pentru care se face recenzia, asigurându-se că fişierele încărcate respectă drepturile de autor;
- fişierele încărcate nu vor conţine violenţă, conţinut pentru adulţi, limbaj licenţios sau alt conţinut care ofensează o persoană/un grup pe baza rasei sau a originii etnice, a religiei, a handicapului, a sexului, a vârstei, a statutului de veteran, a orientării sexuale sau politice;
- fişierele încărcate nu vor conţine informaţii legate de alte persoane;
- fişierele încărcate nu vor conţine URL-uri sau watermark-uri către website-uri ce desfăşoară aceeaşi activitate comercială ca HORNBACH.

Recenzia este publicată, de obicei, în termen de aproximativ 3 zile lucrătoare. HORNBACH își rezervă dreptul de a verifica acest conținut. Toate recenziile, fie pozitive sau negative, trimise de Vizitatori / Clienți sunt publicate de HORNBACH, conform dispozițiilor din acești Termeni și Condiții. Totuși, cu precădere în situația în care conținutul încalcă Termenii și Condițiile, prevederile legale sau drepturile unor terțe persoane, HORNBACH are dreptul de a împiedica publicarea și de a șterge conținutul care a fost deja publicat. Vizitatorul/Clientul nu are dreptul la nicio pretenție cu privire la utilizarea și/sau publicarea conținutului recenziei.

Când o recenzie sau un răspuns sunt semnalate de către un Vizitator/Client ca având un conţinut inadecvat, dintr-o perspectivă strict subiectivă, acest conţinut este examinat cu atenţie de către HORNBACH pentru a determina dacă încalcă Termenii și Condițiile din website, prevederile legale sau drepturile unor terțe persoane. Textele, fotografiile sau videoclipurile introduse sunt eliminate din website numai după examinarea acestora de către Vânzător.
În cazul în care HORNBACH constată încălcarea Termenelor și Condițiilor sau a prevederilor legale în mod repetat, acesta își rezervă dreptul de a suspenda posibilitatea Vizitatorului/Clientului de a înscrie recenzii sau răspunsuri în secțiunile website-ului.

În ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal ale Vizitatorilor/Clienților realizată cu ocazia publicării online a recenziei pe website-ul Hornbach, condițiile colectării și prelucrării datelor, precum și drepturile de care beneficiază persoanele vizate sunt detaliate în **Protecția datelor de pe website.**

Pentru sesizări sau reclamaţii legate de Bunul şi/sau Serviciul achiziţionat, Clienţii au la dispoziţie **formularul de sesizări din cadrul website-ului.**

Termenul maxim de soluţionare a reclamaţiilor sau sesizărilor este de 30 de zile calendaristice de la primirea acestora.

8. Termeni publicitate online/marketing

Site-ul hornbach.ro poate folosi cookie-uri pentru a facilita stocarea și urmărirea preferințelor dvs., dar și pentru optimizarea site-ului inclusiv personalizare, sau pentru marketing.

Un Internet Cookie este un fişier de mici dimensiuni, format din litere şi numere, care va fi stocat pe orice dispozitiv cu care se poate accesa pagina noastră web. Mai multe detalii despre Cookies puteţi obţine accesând link-ul următor: https://www.hornbach.ro/servicii/politica-de-utilizare-cookie-uri/.

9. Declarație privind accesibilitatea

1. **Descrierea serviciului**
   HORNBACH Centrală SRL (denumită în continuare: HORNBACH) oferă, prin intermediul site-ului hornbach.ro și al aplicației HORNBACH, acces la magazinul online.HORNBACH oferă produse din domeniile: bricolaj, construcții, DIY (do-it-yourself), casă, grădină, petshop și acvaristică. Detalii despre modalitatea de afișare a produselor sunt descrise în Secțiunea A, nr. 2 din acești Termeni și Condiții, iar procesul general de comandă este explicat în Secțiunea B.
2. **Baza legală**
   Cerințele privind serviciile oferite pe hornbach.ro decurg din Legea nr. 232/2022 privind cerinţele de accesibilitate aplicabile produselor şi serviciilor.
3. **Gradul de conformitate cu cerințele**
   Conform criteriilor menționate mai sus, următoarele conținuturi sunt accesibile (listă exemplificativă, având în vedere că HORNBACH analizează continuu ce îmbunătățiri pot fi aduse și le implementează în mod constant).

Perceptibilitate

Perceptibilitatea înseamnă că toate informațiile și conținuturile trebuie să poată fi înțelese de toți clienții, indiferent de abilitățile lor vizuale, auditive, motorii sau cognitive. HORNBACH a implementat următoarele măsuri:

– În proiectarea interfețelor de utilizator, acordăm atenție contrastului suficient de culori pentru informații și elemente de control, pentru a le face mai ușor de recunoscut.

– Imaginile informative sunt marcate sistematic cu texte alternative (alt-text), în special pentru conținuturile noi. Se utilizează parțial inteligență artificială pentru acest proces.

Funcționalitate (operabilitate)

Criteriul operabilitate prevede ca toate funcțiile de pe hornbach.ro să fie utilizabile prin intermediul tastaturii. HORNBACH a implementat următoarele măsuri, ca exemplu:

– Ne asigurăm că toate paginile din procesul de cumpărare pot fi utilizate integral prin tastatură.

– Componentele UI (interfață utilizator) au fost optimizate astfel încât să poată fi utilizate și de persoanele care folosesc cititoare de ecran (screen readers).

Claritate (înțelegere)

Claritatea presupune ca toate conținuturile și procesele de comandă să fie ușor de înțeles și de folosit pentru toți clienții. HORNBACH a luat, printre altele, următoarele măsuri:

– O structură HTML optimizată și marcarea semantică corectă fac site-ul mai ușor de înțeles pentru utilizatorii de tehnologii asistive.

– Formularele au fost optimizate pentru o mai bună claritate și utilizare.

Robustețe

Criteriul robustețe presupune ca toate conținuturile să rămână accesibile și funcționale indiferent de dispozitivul folosit de client și de abilitățile individuale ale acestuia.

– Se utilizează tehnici ARIA pentru a îmbunătăți compatibilitatea cu tehnologiile asistive, cum ar fi cititoarele de ecran.

– Interfața frontend este dezvoltată în continuare folosind componente standardizate, testate pentru accesibilitate.

4. **Sugestii și feedback**

HORNBACH primește cu plăcere oricând sugestii și feedback general cu privire la accesibilitatea pe hornbach.ro și în aplicația HORNBACH. Clienții pot folosi formularul de contact sau pot trimite un e-mail la adresa onlineshop@hornbach.ro.

5. **Autoritatea competentă de supraveghere a pieței**

Autoritatea competentă este Autoritatea pentru Digitalizarea României.
Date de contact:
Autoritatea pentru Digitalizarea României
Bulevardul Libertății nr. 14, sector 5, București, 050706
Telefon: +40 374 541 179
E-mail:
monitorizare.accesibilitateweb@adr.gov.ro.

B. Comandă online

1. Inițierea unei comenzi, contul unic de client și contul permanent de client

a. Comanda pentru o livrare poate fi transmisă cu sau fără crearea unui cont permanent de Client (pe scurt: „Înregistrare"). Comanda poate fi transmisă doar dacă sunt completate câmpurile obligatorii și căsuța din stânga declarației „Sunt de acord cu Termenii și Condițiile Generale, cu Informațiile despre dreptul de retragere/retur și cu Declarația privind protecția datelor ale HORNBACH Centrala SRL.*" este bifată. "TCG", "Informațiile referitoare la dreptul de retragere/retur" și "Declarația privind protecția datelor" sunt formate ca link, astfel încât vizitatorul să poată accesa fiecare din documentele respective, înainte de acceptarea acestora.

b. Este necesară în mod obligatoriu comunicarea unei adrese de e-mail pentru corespondența cu Clientul.

c. În cazul în care Clientul își creează un cont permanent de Client („Cont de Client"), Clientul își alege la înregistrare singur o parolă, cu ajutorul căreia se poate loga pe viitor. Clientului îi revine obligația de a ține secretă parola și de a nu o transmite mai departe. În cazul în care Clientul are motiv să creadă că parola sa este cunoscută de alte persoane, este obligat să o schimbe imediat. Înregistrarea este permisă numai persoanelor juridice și persoanelor fizice majore, ambele având capacitatea deplină de exercițiu.

d. Hornbach oferă suport telefonic Clienților – persoane juridice pentru creearea unui Cont de Client. După comunicarea datelor necesare pentru deschiderea Contului de Client, un mesaj e-mail va fi trimis către Client, acesta urmând a respecta și indeplini toți pașii menționați pentru a putea finaliza deschiderea unui Cont de Client.

e. Clientul va primi un link pe adresa de e-mail indicată de el, pe care trebuie să dea click la finalul procesului de înregistrare pentru a confirma înregistrarea (Double-Opt-In). În cazul în care Clientului i se va solicita să introducă un cod de securitate comunicat pe e-mail, acesta trebuie să îl introducă și să își schimbe parola, conform mențiunilor din mesajul e-mail.

f. La crearea unui Cont de Client, Hornbach primește acordul expres pentru aplicabilitatea TCG pentru achiziții viitoare.

g. După crearea unui Cont de Client, este posibilă utilizarea funcțiilor aferente, în limita cadrului actual pus la dispoziție de Hornbach. Nu există însă un drept asupra acestui serviciu suplimentar, iar disponibilitatea nu este garantată.

h. În momentul în care Clientul solicită ștergerea datelor sale de Client și/sau a Contului său de Client, utilizarea contului nu mai este posibilă. HORNBACH va șterge contul. De asemenea, HORNBACH își rezervă dreptul de a șterge conturile de client care nu au mai fost utilizate de 4 ani - în acest caz, clientul va primi un mail de notificare și va avea la dispoziție 4 săptămâni pentru a se loga și a evita ștergerea automată a contului.

2. Încheierea contractului, salvarea textului contractului

a. În ceea ce privește produsele și serviciile prezentate în cadrul magazinului online, Clientul poate transmite o ofertă cu caracter obligatoriu prin lansarea unei comenzi.

În acest scop, Clientul poate selecta mai întâi Produse prin apăsarea butonului „Comandă online". După selectarea produselor dorite și introducerea lor în Coșul de cumpărături („Coșul meu"), se vor introduce datele solicitate în cadrul comenzii și se finalizează prin apăsarea butonului „Cumpărați acum". Înainte de finalizarea comenzii, Clientul are posibilitatea de a verifica întreaga comandă în ceea ce privește corectitudinea datelor introduse. Datele incorecte pot fi corectate prin hiperlink-ul alocat „Modificare".

După apăsarea butonului „Cumpărați acum", Clientul primește din partea HORNBACH pe e-mail o confirmare automată a comenzii. Comenzile nu se procesează sâmbăta și duminica, precum și în zilele de sărbătoare legală. Încheierea Contractului are loc exclusiv în modul următor:

b. Comanda telefonică sau prin e-mail

În afară de procesul prevăzut la lit.a de mai sus, Hornbach oferă suport telefonic sau prin e-mail Clienților care dețin un Cont de Client în efectuarea unei comenzi online. Această metodă poate fi utilizată și pentru comanda produselor în dreptul cărora apare butonul “Comandă Telefonică”.

Clientul comunică telefonic personalului Hornbach la numărul de Call Center 0371 555 777 sau prin mesaj e-mail la adresa onlineshop@hornbach.ro, produsele pe care dorește să le achiziționeze indicând codul de produs și cantitatea dorită. În urma conversației/corespondenței electronice, Clientul va primi un mesaj email care va conține oferta neangajantă întocmită pe baza solicitării telefonice a Clientului care va conține informații cu privire la stocul disponibil/termene estimate de livrare, exclusiv la data emiterii sale precum și cu termenul de valabilitate a prețurilor produselor. Această ofertă va putea fi regăsită și în Contul de Client în secțiunea “Cumpărăturile mele”.

Clientul are posibilitatea de a vizualiza, accepta sau refuza oferta din Contul de Client pentru o perioadă de 30 de zile de la emiterea sa. În cazul acceptării acesteia prin utilizarea butonului „Acceptare ofertă”, Clientul va fi redirecționat către pagina de plată, aceasta fiind posibilă doar prin modalitatea online cu cardul.

Dupa efectuarea plății, oferta va deveni o Comandă Online și prevederile din TCG cu privire la Comenzile Online achitate online cu cardul vor deveni aplicabile.

c. Încheierea Contractului are loc exclusiv în modul următor:

i. Încheierea Contractului în cazul solicitării de plată

Încheierea Contractului are loc atunci când și dacă HORNBACH solicită Clientului plata, de exemplu prin redirecționarea Clientului către un prestator de servicii de plată online corespunzător pentru efectuarea plății, după ce Clientul a apăsat butonul „Cumpărați acum”.

ii. Încheierea Contractului în alte cazuri

În alte cazuri, Hornbach acceptă oferta/comanda numai dacă și imediat ce Hornbach confirmă expedierea produsului printr-o notificare de expediere. Această decizie în ceea ce privește acceptul comenzii are loc în decurs de maxim 5 zile calendaristice după plasarea comenzii de către Client. Dacă decizia nu este luată în acest interval de timp, declarația Clientului de voință nu mai produce efecte juridice.

d. Hornbach nu salvează textul Contractului în mod specific pentru dumneavoastră. Dacă doriți să faceți acest lucru, puteți să îl descărcați de la adresa:
https://www.hornbach.ro/servicii/termeni-si-conditii/

3. Prețurile, plata, factura

a. Toate prețurile sunt exprimate în lei și reprezintă prețuri totale, prin urmare conțin deja taxa pe valoare adăugată, precum și costurile de colectare, tratare și eliminare DEEE, acolo unde este cazul. Pentru detalii referitor la costul DEEE, accesați aici.
Costul de livrare este indicat sub fiecare Produs în parte și la finalizarea comenzii.

b. Prețul de pe pagina de produs nu conține costul livrării, care poate fi aflat separat în pagină sub textul “Transport” sau prin adăugarea produsului în coș.

c. Modalitățile de plată sunt următoarele: plata online cu cardul, plata online, în rate, fără dobândă, cu cardul, plata cu cardul cadou HORNBACH, ordin de plată/transfer bancar, plata în magazin.

d. În cazul plății online cu cardul/plata online, cu card de credit sau card de debit, debitarea sumei aferente se va face imediat, iar pregătirea produselor pentru expediere se va face imediat după procesare. Acela este și momentul de unde începe să fie socotit timpul estimat de livrare.
Procesarea plăților online cu cardul de debit sau credit se face cu ajutorul procesatorului de plăți online PayU.

În cazul transferului bancar, plata este procesată cel mai devreme începând cu a doua zi lucrătoare de la efectuarea transferului.

Dacă optați pentru o comandă online cu plata în avans într-unul dintre magazinele fizice HORNBACH, puteți folosi una din modalitățile de plată uzuale – cash/numerar, card bancar, plata cu cardul în rate fără dobândă. Plata la casă se va efectua pe baza detaliilor comenzii pe care le-ați primit pe email - numărul de comandă și valoarea exactă. Comanda va fi procesată începând cu a doua zi lucrătoare după efectuarea și confirmarea plății, iar de atunci începe să fie socotit timpul estimat de livrare.
Atenție! Pentru plățile în numerar în magazinele fizice se aplică reglementările în vigoare la momentul tranzacției.

e. HORNBACH și Clientul sunt de acord prin prezenta că Facturile vor fi transmise pe cale electronică, semnarea și ștampilarea acestora neconstituind elemente obligatorii.

4. Livrarea

a. Livrarea se efectuează printr-un serviciu de curierat sau printr-o companie de transport/ casă de expediție. Livrarea are loc la o adresă de livrare introdusă de Client în momentul plasării comenzii, exclusiv pe teritoriul României.

Coletele cu o greutate de până la cel mult 31,5 kg și o lungime de max. 2 m sunt livrate până în fața ușii printr-o companie prestatoare de servicii de curierat. Produsele vor fi livrate la adresa menționată de dumneavoastră și costul de livrare este cel menționat înainte de finalizarea comenzii. În cazul în care, la livrare, constatați vicii evidente la ambalaj sau la marfă, va trebui să menționați acest lucru pe avizul de livrare și să comunicați acest lucru în formă scrisă către HORNBACH, la scurt timp după primirea mărfii.

Sunt excluse din această categorie produsele care necesită paletizare (de exemplu, produse care prezintă pericol de spargere, produse atipice, produse periculoase în cantitate limitată - Limited Quantity), chiar dacă acestea au o greutate de până la cel mult 31,5 kg și o lungime de max. 2 m. Acestea vor fi descărcate de către transportator și plasate la marginea trotuarului.

În cazul coletelor cu o greutate mai mare de 31,5 kg și/sau o lungime mai mare de 2 m, a coletelor voluminoase și a produselor livrate pe palet, transportul va fi efectuat de o companie de transport/ casă de expediție. În aceste condiții, transportul va fi asigurat doar pe străzi pe care este posibil accesul și întoarcerea autocamioanelor, cât și acolo unde acestea pot parca și utiliza mijloacele de descărcare din dotare (lift, liză) în condiții de siguranță, fără a bloca sau a îngreuna traficul. Transportul nu este asigurat în zone în care drumurile sunt neasfaltate ori greu accesibile (din pământ, piatră), acolo unde accesul camioanelor este restricționat sau pe drumuri care pot pune în pericol integritatea fizică a șoferului ori care pot cauza defecțiuni de orice natură mașinilor de transport. În situația în care adresa de livrare se află pe raza unei zone în care accesul camioanelor este condiționat de plata unei taxe de acces, Clientul va plăti contravaloarea acestei taxe.

Produsele vor fi descărcate de către transportator și plasate la marginea trotuarului, cu excepția situațiilor în care acestea nu pot fi descărcate/manipulate cu mijloacele din dotare ale autocamionului, spre exemplu:

– dacă produsele sunt agabaritice sau voluminoase/supradimensionale (produse cu lungimi mari, care depășesc dimensiunea unui palet standard; produse transportate vrac: polistiren, vată bazaltică etc.)

– dacă volumul sau greutatea comenzii este mare și necesită transport cu autocamion de tonaj greu, ce nu este dotat cu mijloace de descărcare proprii (macara, lift, liză).

În situațiile menționate anterior, Clientul este responsabil de a asigura personalul și/sau echipamentul tehnic necesar în vederea descărcării și manipulării mărfurilor din autocamion.

Pentru transportul mărfurilor de la punctul descărcării (marginea trotuarului) până la locul montajului / depozitării, vă recomandăm să aveţi personal care să vă ajute la manipularea acestora.

Riscul pieirii accidentale a produselor sau al deteriorării lor este transferat către Client în momentul predării bunului Clientului sau acelei persoane aflată la adresa de livrare menționată de către Client.

HORNBACH își rezervă dreptul de a restricţiona livrarea unor categorii de produse apreciate ca voluminoase în anumite regiuni din România. În cazul în care adresa de livrare indicată în procesul de comandă se află în afara ariei de livrare, Clientul va fi notificat automat în procesul de comandă asupra acestui fapt. Procesul de comandă poate continua după eliminarea din coș a respectivului produs.

b. Termenul de livrare estimat depinde de Produsul comandat/Produsele comandate și este indicat de HORNBACH în momentul plasării comenzii. La comenzile ce conțin produse cu termene de livrare diferite se va lua în calcul termenul de livrare cel mai îndepărtat, ca termen de livrare general pentru întreaga comandă.

Termenul de livrare estimat începe:

- în cazul plății în avans în magazinul fizic HORNBACH sau prin ordin de plată/transfer bancar, în următoarea zi lucrătoare după încasarea integrală a contravalorii mărfii de către HORNBACH;
- în cazul plății online cu cardul de credit sau debit:
  - în următoarea zi lucrătoare după primirea de către HORNBACH a deciziei afirmative din partea băncii respective;
  - livrarea a doua zi pentru comenzile plasate până la ora 12:00 se aplică doar anumitor produse eligibile din sortimentul HORNBACH (produse de dimensiuni mici, care se pretează pentru livrarea la pachet), în limita capacității disponibile.

Livrarea coletelor prin serviciu de curierat și/sau casa de expediție se face în zilele lucrătoare, de luni până vineri, de regulă în intervalul orar 09:00 – 17:00, cu excepția sărbătorilor legale.

În cazul restricțiilor de circulație impuse temporar de autoritățile din România (canicule, inundații, șosele în renovare / șantier, căi de acces înzăpezite sau impracticabile etc.) există posibilitatea ca termenul de livrare estimat să se prelungească.

c. Față de consumatorii finali persoane fizice, care comandă din magazinul online HORNBACH, nu există o obligativitate de preluare a ambalajelor de expediere și de comercializare (inclusiv paleți). Toate materialele de ambalare utilizate de HORNBACH în scopul expedierii produselor comandate online la consumatorii finali persoane fizice reprezintă ambalaj necesar pentru marfă. Respectivul consumator final persoană fizică trebuie să se ocupe personal de eliminarea deșeurilor de tip ambalaj, prin predarea la cel mai apropiat centru de colectare (sac galben, tomberon pentru hârtie etc.). În cazul în care comanda s-a livrat pe palet, acesta este de unică folosință. De aceea, nu preluăm paleții de la dumneavoastră. Dacă doriți să eliminați la deșeuri acești paleți, apelați la cea mai apropiată unitate de colectare deșeuri și materii prime revalorificabile.

5. Daune de transport, vicii

În cazul în care, la livrare, Clientul constată vicii evidente la ambalaj sau la marfă, acesta trebuie să menţioneze acest lucru pe avizul de livrare și să comunice acest lucru în formă scrisă către HORNBACH, la scurt timp după primirea mărfii.

Pentru anumite produse din sortimentul online, HORNBACH poate oferi Clienţilor serviciul Deschiderea coletului la livrare. În astfel de situaţii, Clientul poate solicita curierului deschiderea coletului, pentru a verifica starea produsului/produselor. Dacă în urma verificării Produsului/Produselor de către Client, se constată semne de deteriorare a Produsului/Produselor, Clientul va completa un proces verbal de constatare în prezenţa curierului, va refuza comanda şi va comunica acest lucru în formă scrisă către HORNBACH în maxim 48 ore de la refuz. HORNBACH își rezervă dreptul de a refuza eventualele solicitări/reclamaţii cu privire la starea produselor livrate în cazul în care Clientul nu își exercită dreptul de deschidere a coletului precum și/sau dacă nu informează HORNBACH cu privire la refuz în maxim 48 ore de la refuz.

HORNBACH depune eforturi deosebite pentru a se asigura că prevederile referitoare la livrare menționate la capitolul 4 de mai sus, precum și timpul estimat de livrare sunt respectate, însă, din motive tehnice, pot exista cazuri în care acestea nu pot fi respectate (de exemplu, identificarea adresei de livrare ca fiind în afara zonei de livrare HORNBACH). În astfel de situaţii, HORNBACH va informa Clientul în cel mai scurt timp, pentru încetarea Comenzii/Contractului, prelungirea termenului de livrare sau stabilirea unei alte modalități de livrare, după caz.

6. Garanții, drepturile în caz de vicii, răspunderea

a. Produsele cumpărate prin intermediul acestui site pot beneficia de o garanție comercială a fiecărei mărci în parte. Astfel, fiecare produs va fi însoțit de certificatul de garanție comercială al producătorului (dacă este cazul). Hornbach.ro nu este responsabil în mod direct de serviciile de garanție comercială care sunt oferite și deci va fi responsabilitatea producătorului produsului. În situația în care nu ați regăsit certificatul de garanție în colet sau în cutia produsului, vă rugăm să semnalați lipsa acestuia în cel mai scurt timp de la primirea produsului, contactând Serviciul clienți HORNBACH la numărul de telefon 0371 555 999 sau prin e-mail, la adresa onlineshop@hornbach.ro.

b. HORNBACH comercializează doar bunuri ce îndeplinesc toate cerințele de conformitate, conform prevederilor legislației în vigoare. Pe durata garanției legale în conformitate, în cazul lipsei conformității produsului, consumatorul are dreptul la următoarele măsuri corective, conform OUG nr. 140/2021.

- aducerea în conformitate a bunurilor - prin reparare sau înlocuire;
- reducerea proporțională a prețului;
- încetarea contractului

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

c. În măsura în care nu a fost convenit altfel sau ulterior nu s-a reglementat altfel, în cazul unor vicii ale Produselor se vor aplica prevederile legale în vigoare.

d. În cazul în care este vorba despre Produse folosite (de exemplu mostre), garanția se oferă pentru o perioadă de doi ani de la livrarea mărfii.

e. În completare față de răspunderea pentru vicii de la punctul a de mai sus, HORNBACH răspunde față de Client pentru toate prejudiciile cauzate din culpă și neglijență gravă, din garanție sau ca producător conform legislației aplicabile, pentru prejudiciile cauzate integrității fizice sau psihice ori sănătății, pentru fapte ilicite, rea credință și în orice alte cazuri în care răspunderea nu poate fi exclusă sau limitată conform legislației în vigoare. În toate celelelalte cazuri, răspunderea HORNBACH față de Client este exclusă. Răspunderea maximă este limitată ca sumă la prețul total al comenzii.

7. Dreptul de retur

Dreptul de retur nu se aplică în cazul următoarelor tipuri de contracte:

a. contracte de livrare produse care nu sunt pre-confecționate și pentru a căror realizare este obligatorie o selecție sau o specificație din partea consumatorului sau care au fost personalizate după nevoile individuale ale consumatorului,

b. contracte de livrare produse susceptibile a se deteriora sau al căror termen de valabilitate ar fi depășit rapid,

c. contracte de livrare produse sigilate care, din motive de protecția sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate dacă au fost desigilate de Client,

d. plante,

e. cardul cadou HORNBACH achiziționat online.

8. Dreptul de retragere

a. Dreptul de retragere stabilit de legislația română în vigoare este de 14 zile calendaristice. Cu toate acestea, pentru aproape toate Produsele, HORNBACH oferă Clientului dreptul contractual de a returna produsul în 90 de zile calendaristice de la data în care intră în posesia produsului/produselor. Astfel, în termen de 90 de zile de la cumpărare, Clientul poate trimite înapoi la HORNBACH sau înapoia produsul într-un magazin HORNBACH din România, dacă Produsul nu este folosit ori deteriorat, dincolo de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor și în cazul respectivului produs, dreptul de retragere/retur nu este exclus conform informațiilor referitoare la retragere din art. 7 din prezenții termeni.

b. Drepturilor contractuale de returnare li se aplică în mod neîngrădit prevederile din informațiile referitoare la retur. În cazul deteriorării produsului, HORNBACH își rezervă dreptul de a compensa diminuarea valorii produsului rezultată din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor cu plățile primite de la Client.

c. Returul poate avea loc prin expedierea Produsului la adresa de retur menționată pe avizul de retur sau prin retur în magazin. În cazul în care expediția nu a avut atașată adresa de retur, Clientul o poate afla contactând Serviciul clienți Hornbach la numărul de telefon 0371 555 999 sau prin e-mail la adresa onlineshop@hornbach.ro.

Dacă vă retrageți din prezentul contract, suntem obligați să vă returnăm în termen de cel mult 14 zile calendaristice din ziua în care am primit de la dumneavoastră comunicarea privind retragerea din prezentul contract, toate plățile primite de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare (cu excepția costurilor suplimentare care rezultă din faptul că ați ales o altă modalitate de livrare față de livrarea standard propusă de noi).

Contravaloarea produselor returnate vi se restituie prin aceeași modalitate de plată utilizată la tranzacția inițială. Excepție face plata în numerar în magazin: în acest caz, valoarea produselor returnate prin curier în urma unei solicitări online vi se virează într-un cont bancar, motiv pentru care va trebui să ne transmiteți datele dvs. bancare.

Putem refuza returnarea plății până când primim înapoi marfa sau până când ne transmiteți dovada că ați trimis marfa înapoi, în funcție de care termen este mai scurt.

Vă revine obligația de a expedia marfa înapoi sau a o preda către noi imediat sau cel târziu în decurs de 14 zile din ziua în care ne-ați informat cu privire la retragerea din prezentul contract. Termenul se consideră respectat dacă expediați marfa înainte de scurgerea celor 14 zile.

Ne ocupăm noi de costurile aferente returnării produselor. De asemenea, vă restituim costurile de transport plătite pentru comanda dumneavoastră, în cazul în care returnaţi toate produsele comandate. În cazul în care returnaţi o parte din produse, restituirea costurilor de transport inițiale este exclusă.

Pentru desfășurarea în condiții optime a procesului de retur, vă rugăm să luați în considerare următoarele aspecte:

Produsele se returnează, dacă este posibil, în ambalajul original şi cu etichetele inițiale intacte. Produsele pe care doriți să le returnaţi trebuie să fie în aceeaşi stare în care le-aţi primit, împreună cu certificatul de garanţie în original (dacă a fost emis de producător/distribuitor), precum şi toate documentele şi accesoriile cu care a fost livrat produsul. Nu se acceptă produsele asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, lovituri, șocuri mecanice / electrice, produsele cărora le lipsesc accesorii.

Produsele livrate inițial paletizat se vor depozita pe palet, se vor asigura corespunzător pentru siguranță pe timpul transportului și se vor preda la bordură/marginea trotuarului către șoferul autocamionului, așa cum au fost livrate.

Trebuie să suportați o eventuală reducere a valorii mărfii, dacă aceasta se datorează unei manipulări a produsului care nu a fost necesară în vederea determinării naturii, caracteristicilor și funcționării acestuia.

Descărcați formularul de retur.

9. Produsele comercializate și disponibilitatea lor

a. Hornbach.ro depune toate eforturile, având o obligație de diligență și în măsura posibilului, pentru ca informaţiile de pe site, inclusiv cele referitoare la descrierea Produselor şi preţurile afişate să fie corecte şi complete, însă pot surveni şi erori, pe care HORNBACH va încerca să le înlăture în cel mai scurt timp posibil. În cazul în care se constată faptul că astfel de erori influenţează Comanda/Contractul încheiat, HORNBACH va notifica Clientul în cel mai scurt timp, pentru reconfirmarea Comenzii/Contractului sau anularea acestuia.

b. Fotografiile produselor afişate pe www.hornbach.ro au caracter ilustrativ, informativ şi orientativ şi pot conţine accesorii neincluse în pachetele standard, însă HORNBACH furnizează informaţii referitoare la dimensiunea, forma, culoarea și specificaţiile Produsului în descrierea existentă la fiecare produs, responsabilitatea verificării dimensiunilor revenindu-i Clientului.

c. În același timp, hornbach.ro informează că poate pune spre vânzare prin intermediul site-ului său produse puse la dispoziție de alți producători ori furnizori. Aceștia pot avea drepturi de marcă asupra denumirii produselor și/sau a serviciilor puse la dispoziție pe care sunteți obligat să nu le încălcați. De asemenea, aceștia sunt responsabili cu privire la imaginile sau detaliile tehnice ale produselor furnizate. Oferta noastră cu privire la produse și prețul acestora este valabilă atâta vreme cât este afișată pe hornbach.ro.

e. HORNBACH depune eforturi deosebite pentru a se asigura că informațiile referitoare la disponibilitatea produselor în stoc sunt corecte, însă din motive ce ţin de dinamica stocurilor şi momentul înregistrării plăţilor, există cazuri în care produsul să nu mai fie disponibil în stoc pentru a putea fi livrat. În astfel de situaţii, HORNBACH va informa Clientul în cel mai scurt timp, pentru anularea Comenzii/Contractului, stabilirea unui nou termen de livrare sau opţiunea de a cumpăra un alt Produs de o calitate şi la Preţ echivalent cu cele solicitate.

f. HORNBACH îşi rezervă dreptul de a restricţiona livrarea unor categorii de produse apreciate ca voluminoase în anumite regiuni din România. În cazul în care adresa de livrare indicată în procesul de comandă se află în afara ariei de livrare, Clientul va fi notificat automat în procesul de comandă asupra acestui fapt. Procesul de comandă poate continua după eliminarea din coş a respectivului produs.

g. HORNBACH își rezervă dreptul de a restricționa livrarea produselor în localități / zone în care există restricții de circulație sau interacțiune dispuse de autorități (de exemplu, instituirea de măsuri de carantinare zonală). Dacă, în urma plasării comenzii dumneavoastră, constatăm că zona / localitatea se află în carantină sau este supusă din partea autorităților altor măsuri restrictive care pot afecta buna desfășurare a procesului de livrare, vă vom contacta în vederea anulării comenzii și contravaloarea acesteia vă va fi returnată în cel mai scurt timp posibil, prin metoda de plată utilizată în momentul plasării comenzii.

10. Dreptul la proprietate intelectuală

a. Întregul conținut al site-ului hornbach.ro - imagini, texte, grafice, simboluri, elemente de grafică, scripturi, programe și alte opere originale - este proprietatea hornbach.ro și a furnizorilor săi și este apărat de Legea drepturilor de autor. Folosirea fără acordul hornbach.ro a oricăror elemente enumerate mai sus se pedepsește conform legilor în vigoare.

b. Hornbach.ro oferă utilizatorului un acces limitat, în interes personal, pe acest site și nu îi conferă dreptul de a modifica parțial sau integral site-ul, de a reproduce parțial sau integral site-ul, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata site-ul în orice altă manieră, în scopuri comerciale sau contrare intereselor site-ului hornbach.ro, fără acordul scris al proprietarului acestuia.

Pentru a ne sesiza orice încălcare privind legea pentru protecția drepturilor de autor, ne puteți contacta la adresa de email onlineshop@hornbach.ro.

11. Prelucrarea datelor cu caracter personal

a. HORNBACH tratează cu responsabilitate datele clienților. Astfel, referitor la utilizarea datelor obținute online, HORNBACH și-a asumat obligația de a acționa în baza principiilor de protecție a datelor personale. Informații suplimentare cu privire la protecția datelor sunt cuprinse în secțiunea Protecția datelor.

b. Informațiile pe care dvs. le furnizați despre dvs. sau compania dvs. către Hornbach.ro vor fi prelucrate doar în concordanță cu prezenții TCG și cu prevederile secțiunii privind Protecția datelor. Sunteți singurul responsabil cu privire la prezentarea informațiilor într-un mod corect și complet, ca și cu păstrarea acurateții informațiilor în cadrul hornbach.ro.

12. Garanția prețurilor mici

În spiritul filosofiei prețurilor mici permanente, HORNBACH oferă clienților Garanția prețurilor mereu mici

13. Alte dispoziții

a. Forță Majoră
Hornbach.ro, partenerii sau utilizatorii săi nu pot fi făcuți responsabili pentru nicio întârziere sau eroare în executarea obligațiilor contractuale sau în conținutul furnizat pe site-ul nostru, rezultând direct sau indirect din cauze care nu depind de voința hornbach.ro. Această exonerare include, dar nu se limitează la: erorile de funcționare a echipamentului tehnic de la hornbach.ro, lipsa funcționării conexiunii la internet, lipsa funcționării conexiunilor de telefon, viruşii informatici, accesul neautorizat în sistemele hornbach.ro, erorile de operare, grevă etc.

b. Legături către alte site-uri
Hornbach.ro nu răspunde de conținutul, calitatea sau natura site-urilor la care se ajunge prin legături de pe acest site (legături de natură comercială sau publicitară). Răspunderea pentru aceste site-uri o poartă în întregime proprietarii acestora.

c. Suspendarea accesului
Cu titlul de excepție, hornbach.ro poate, fără orice altă notificare sau formalitate şi fără ca acest lucru să necesite explicarea atitudinii sale, să suspende sau să blocheze accesul dvs. la conținutul site-ului sau la o parte a acestui conținut, în special la a lăsa recenzii.
Orice acces neautorizat la elementele ne-publice ale site-ului hornbach.ro reprezintă infracțiunea de acces fără drept la un sistem informatic şi va fi sancționată conform legislației române în vigoare.

d. Stare de urgență
În situația declarării stării de urgență pe teritoriul României, în cazul în care accesul clienților în magazinele fizice va fi restricționat, perioada de retur a produselor rezervate/ comandate online se va mări corespunzător.

C. Cardul cadou HORNBACH

1. Pe www.hornbach.ro, Clientul poate comanda un cad cadou, pe care îl poate achita doar online, cu cardul. Cadul cadou nu este nominal şi este transferabil.

2. După comandă, destinatarul specificat în comandă va primi un e-mail cu cardul cadou, inclusiv în format PDF.

3. Cardul cadou achiziționat online poate fi utilizat numai pentru achitarea comenzilor plasate în magazinul online hornbach.ro. Când este utilizat ca mijloc de plată în magazinul online, datele cardului cadou (numărul cardului și codul PIN) trebuie introduse în procesul de comandă și plată.
Un card cadou nu poate fi folosit pentru a achiziționa un alt card cadou.

4. Cardul cadou HORNBACH poate fi utilizat integral sau parțial, până la epuizarea completă a valorii. Nu este posibilă plata sumei cardului cadou sau a valorii rămase neconsumate, a unui transfer în raport cu valoarea sau a unei compensări ulterioare pentru achizițiile deja efectuate. Plata cu un card cadou HORNBACH poate fi completată și combinată doar cu plata online cu cardul.

5. HORNBACH nu este responsabil pentru pierderile cauzate de achiziții neautorizate, atât timp cât comanda sau achiziția s-a realizat prin prezentarea unui card cadou valid sau prin introducerea datelor valide ale cardului cadou. În cazul pierderii sau furtului, valoarea cardului cadou nu va fi compensată. HORNBACH poate suspenda temporar sau, în cazul unor suspiciuni persistente, definitiv un card cadou, dacă există un motiv întemeiat de suspiciune privind o fraudă sau alte activități ilegale în legătură cu comanda sau utilizarea unui card cadou.

6. Pentru cardurile cadou HORNBACH comandate online pe www.hornbach.ro se aplică dreptul legal de retragere. Clientul poate trimite solicitarea de retragere pe e-mail, folosind adresa de corespondență online-shop@hornbach.ro, telefonic la 0371 555 999 sau completând formularul de retur.

D. Rezervare & ridicare produse în magazin

1. Informații generale

1.1. Prin intermediul funcției „Rezervare în magazin”, Clientul poate rezerva produse în magazinul Hornbach preferat. În acest scop, Clientul selectează produsele dorite, precum și data și intervalul orar la care dorește să ridice produsele. Produsele pot fi ulterior preluate de Client, în funcție de opțiunea de ridicare selectată în momentul efectuării rezervării.

1.2. HORNBACH depune eforturi deosebite pentru a se asigura că informațiile referitoare la disponibilitatea produselor în stoc sunt corecte, însă din motive ce țin de dinamica stocurilor și momentul înregistrării plăților, există cazuri în care produsul să nu mai fie disponibil în stoc.
În astfel de situații, HORNBACH va contacta telefonic Clientul în cel mai scurt timp, pentru anularea Rezervării, stabilirea unui nou termen de ridicare sau opțiunea de a cumpăra un alt Produs de o calitate și la Preț echivalent cu cele solicitate.

1.3. Termenul minim de ridicare a Produselor rezervate este de 2 ore de la transmiterea comenzii de rezervare Termenul minim de 2 ore va fi calculat în cadrul programului de funcționare al magazinului HORNBACH respectiv. Termenul de ridicare ales nu poate depăși 21 zile de la data rezervării.

1.4. Prin intermediul funcției „Rezervare în magazin”, Clientul poate rezerva și, apoi achiziționa doar produse dintr-un singur magazin fizic HORNBACH, cel pe care l-a ales în prealabil.

2. Opțiuni de ridicare a produselor prin intermediul serviciului "Rezervare în magazin"

2.1. “Din magazin" – Clientul poate rezerva produse în magazinul Hornbach preferat și le poate ridica din incinta magazinului, de la punctul de Ieșire marfă. Pentru această opțiune de ridicare produse sunt valabile următoarele modalități de plată: plata online cu cardul (debit, credit sau în rate fără dobândă) prin PayU și plata în magazinul fizic Hornbach, la ridicarea produselor rezervate.

2.2. “Doresc livrarea la mașină" - Clientul poate rezerva produse în magazinul Hornbach preferat și le poate ridica în deplină siguranță din parcarea exterioară a magazinului, în zona marcată. Pentru această opțiune de ridicare produse este valabilă doar metoda de plată online cu cardul (debit, credit sau în rate fără dobândă) prin PayU.

2.3. “Din HORNBACH Box" - Clientul are opțiunea de a ridica marfa rezervată de la HORNACH Box, stația de ridicare aflată la magazinul HORNBACH selectat. Pentru această opțiune de ridicare produse, este valabilă doar metoda de plată online cu cardul (debit, credit sau în rate fără dobândă) prin PayU.
În cazul acestei opțiuni de ridicare, vor putea fi depozitate în casete doar produsele cu o lungime maximă de 2 metri. În situația în care produsul nu încape în stația de ridicare, întreaga comandă va fi depozitată în interiorul magazinului, zona Servicii clienți (notificarea clară cu privire la locul de ridicare se va regăsi în mail-ul care anunță că produsele rezervate sunt gata de ridicare). De asemenea, nu pot fi ridicate de la HORNBACH Box produsele sensibile la schimbări de temperatură și cele perisabile (cum ar fi vopseaua, hrana pentru animale, plantele naturale, produse inflamabile etc.).

3. Încheierea contractului

3.1. În cazul utilizării metodei de plată online cu cardul (debit, credit sau în rate fără dobândă) prin procesatorul de plăți PayU încheierea Contractului are loc în momentul în care HORNBACH solicită Clientului plata, prin redirecționarea acestuia către un prestator de servicii online pentru efectuarea plății, după ce Clientul a apăsat butonul „Cumpărați acum”.

3.1. În cazul utilizării metodei de plată în magazinul fizic HORNBACH, la ridicarea produselor, încheierea Contractului are loc în magazinul fizic HORNBACH selectat, concomitent cu ridicarea și verificarea produselor, conform Termenilor și Condițiilor HORNBACH aplicabile magazinelor fizice.

4. Condiții ridicare produse rezervate

În scopul ridicării Produselor rezervate, Clientul va trebui să îndeplinească următoarele condiții:

- în cazul persoanelor fizice, să se identifice cu CI/pașaport;
- în cazul persoanelor juridice, reprezentantul acesteia va trebui să dețină o împuternicire nominală pentru ridicarea produselor, semnată de reprezentantul legal sau să fie persoana care a făcut rezervarea online și al cărei nume apare în e-mailul de comandă, urmând să se identifice conform paragrafului de mai sus;
- să prezinte numărul de rezervare, în format electronic (pe un dispozitiv personal) sau în format letric (imprimat pe hârtie);
- să achite contravaloarea comenzii, dacă nu a făcut-o online, în momentul trimiterii rezervării.

La momentul achiziționării Produselor, Clientul este obligat să verifice conformitatea acestora, precum și corespondența cu cele rezervate.

5. Condiții de anulare

În cazul în care Clientul nu se prezintă la data indicată în magazinul selecționat pentru a ridica Produsele rezervate, HORNBACH va păstra Produsele la dispoziția Clientului pentru un termen de 15 zile de la data selectată pentru ridicarea comenzii. În cazul depășirii acestui termen, HORNBACH va considera rezervarea anulată și, dacă plata a fost făcută în avans, va returna Clientului suma achitată, în contul din care a fost efectuată plata.

În cazul în care Clientul a optat pentru plata Comenzii în magazin (la ridicarea produselor), Rezervarea se va anula automat după 4 zile lucrătoare de la data selectată pentru ridicarea comenzii.

6. Returul produselor

6.1 Condiții de retur valabile pentru plata în magazin, la ridicarea produselor rezervate

Returul produselor se poate face în orice magazin fizic HORNBACH, indiferent de magazinul HORNBACH (magazin online sau oricare magazin fizic) din care au fost achiziționate, conform prevederilor referitoare la retur prevăzute în Termenii și Condițiile HORNBACH aplicabile magazinelor fizice.

6.2 Condiții de retur pentru plata în avans, cu cardul online (debit, credit sau în rate fără dobândă)

În cazul produselor achiziționate prin intermediul serviciului "Rezervare în magazin" cu utilizarea metodei de plată în avans, cu cardul online, termenul de retur oferit de HORNBACH este de 90 de zile calendaristice, de la data în care Clientul intră în posesia produsului/produselor.

- Produsele se returnează într-un magazin fizic HORNBACH din România, dacă este posibil, în ambalajul original și cu etichetele inițiale intacte.
- Produsul nu este folosit sau deteriorat, dincolo de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor și în cazul respectivului produs.
- În cazul în care produsul este utilizat, HORNBACH își rezervă dreptul de a compensa diminuarea valorii produsului rezultată din manipularea acestuia, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor cu plățile primite de la Client.

- Produsele returnate trebuie să fie în aceeași stare în care au fost achiziționate, împreună cu certificatul de garanție în original (dacă a fost emis de către producător/distribuitor), precum și toate documentele și accesoriile.
- Nu se acceptă produsele asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosirea excesivă, zgârieturi, lovituri, șocuri mecanice/electrice, produsele cărora le lipsesc accesorii.
- Contravaloarea produselor returnate vi se restituie prin aceeași modalitate de plată utilizată la tranzacția inițială. Excepție face plata în numerar în magazin: în acest caz, valoarea produselor returnate prin curier în urma unei solicitări online vi se virează într-un cont bancar, motiv pentru care va trebui să ne transmiteți datele dvs. bancare.

Excepții retur

Dreptul de retragere/ retur nu se aplică în cazul următoarelor tipuri de contracte:

a. contracte de livrare produse care nu sunt pre-confecționate și pentru a căror realizare este obligatorie o selecție sau o specificație din partea consumatorului sau care au fost personalizate după nevoile individuale ale consumatorului (de ex. plăci PAL sau blat de bucătărie debitate, mochete la metru etc.)

b. contracte de livrare produse susceptibile a se deteriora sau al căror termen de valabilitate ar fi depășit rapid,

c. contracte de livrare produse sigilate care, din motive de protecția sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate dacă au fost desigilate de Client,

d. plante.

E. Alte servicii

Descărcați și imprimați

1. „HORNBACH App” și „Planificator de spaţiu interior și exterior HORNBACH”

1.1. Utilizatorul se obligă să nu utilizeze aplicațiile „HORNBACH App” și „Planificator de spaţiu interior și exterior HORNBACH” (denumite în continuare „programe pentru calculator”) în scopuri rasiste, discriminatorii, pornografice, în scopuri care încalcă protecția minorilor, extremiste din punct de vedere politic sau care încalcă orice alte prevederi legale sau alte prevederi sau obligații din partea autorităților.

În cazul aplicației „Planificator de spaţiu interior și exterior HORNBACH”, utilizatorul are posibilitatea de a încărca imagini proprii fără date cu caracter personal (consultați punctul 2) pe serverul ESIGN Software GmbH (în continuare „ESIGN”), Warmbüchenstraße 17, 30159 Hanovra, utilizat de HORNBACH în acest sens.

1.2. Utilizatorul se obligă să nu încarce imagini în aplicație ce conțin date cu caracter personal. Datele cu caracter personal sunt toate informațiile care se referă la o persoană fizică identificată sau identificabilă. Se consideră identificabilă o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un identificator, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale. De exemplu, imagini ce prezintă persoane sau conținut din documente cu informații despre persoane.

1.3. În cazul „Planificatorului de spațiu interior și exterior HORNBACH”, utilizatorul are posibilitatea de a încărca imagini proprii fără date cu caracter personal (consultați punctul 2) pe serverul ESIGN Software GmbH (în continuare „ESIGN”), Warmbüchenstraße 17, 30159 Hanovra, utilizat de HORNBACH în acest sens. În cadrul unei prelucrări automate a imaginilor, HORNBACH oferă utilizatorului servicii foto pentru prelucrarea propriilor imagini ale încăperilor și pentru configurarea pardoselii corespunzător particularităților locuinței. În cazul în care utilizatorul nu șterge imaginile mai devreme, ESIGN le stochează pe o perioadă de 30 de zile de la ultima prelucrare, astfel încât imaginile sunt disponibile utilizatorului în această perioadă pentru o utilizare repetată. În cazul în care utilizatorul nu șterge imaginile imediat după utilizare, acesta acordă ESIGN dreptul de a utiliza imaginile în această perioadă, pentru a-și antrena și îmbunătăți algoritmul de detectare pentru pardoseală.

2. E-Bon HORNBACH

2.1. „E-Bon HORNBACH” reprezintă un serviciu HORNBACH care se află la dispoziția tuturor clienților înregistrați (denumiți în continuare Utilizatori) la hornbach.ro pentru un cont de client HORNBACH, în conformitate cu următoarele prevederi.

2.2. Introducerea unui E-Bon HORNBACH în contul de client pentru o achiziție dintr-un magazin HORNBACH de materiale de construcții și produse de grădină este posibilă pentru o perioadă retroactivă de până la un an (data documentului).

2.3. Utilizatorul are dreptul de a introduce bonuri în contul său de client numai din propriile sale achiziții, din achiziții efectuate de către terți în numele său și din achiziții efectuate de persoane care locuiesc în gospodăria sa.

2.4. Înregistrarea unui E-Bon HORNBACH în contul de client la „Bonurile mele” se efectuează prin introducerea codului de bare aflat pe bonul de casă HORNBACH cu funcția de scanare a aplicației HORNBACH sau prin introducerea numărului de cod de bare în câmpul de intrare din contul de client HORNBACH și introducerea valorii totale (sumă bon).

2.5. Ștergerea unor E-bonuri HORNBACH individuale din contul de client HORNBACH se poate realiza oricând de către utilizator în contul său de client. Odată cu ștergerea contului de client (a se vedea B.1.f.) vor fi, de asemenea, șterse toate E-Bonurile HORNBACH deja introduse acolo.

2.6. E-Bonul HORNBACH nu este un document recunoscut din punct de vedere fiscal. HORNBACH nu răspunde pentru posibile dezavantaje în cazul în care utilizatorul nu păstrează bonul de casă original.

2.7. HORNBACH își rezervă dreptul de a modifica, suspenda sau înceta sistemul E-Bon HORNBACH. În acest sens, utilizatorii vor fi anunțați în timp util – de regulă cu trei luni în avans – prin e-mail.

2.8. Nu pot fi emise pretenții cu privire la afișarea permanentă a E-Bonurilor HORNBACH în contul de client HORNBACH.

3. Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare

3.1. „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare” este un serviciu oferit de HORNBACH tuturor clienților care au un cont de client înregistrat pe site-ul
www.hornbach.ro
(denumiți în continuare „utilizatori”), în conformitate cu următoarele prevederi.

3.2. „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare” se aplică numai pentru produsele achiziționate online de pe site-ul www.hornbach.ro, din aplicația noastră sau din magazinele fizice HORNBACH din România.

3.3. Atunci când sunteți logat în contul de client și plasați o comandă pe site sau în aplicație, toate produsele cumpărate sunt incluse automat în „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare”. Acest lucru este valabil și dacă, în momentul în care plătiți produsele cumpărate dintr-un magazin fizic, la casa de marcat scanați codul contului de client.

Comenzile plasate pe site sau în aplicație fără logarea în contul de client, din postura de oaspete, nu sunt eligibile pentru „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare”.

La Rezervare în magazin, comanda este disponibilă automat în contul de client, dacă a fost creată prin contul de client.

Dacă ați achiziționat produse din magazinele fizice HORNBACH și nu ați scanat codul contului de client, puteți să înregistrați ulterior cumpărăturile în contul de client. Dacă bonul de hârtie primit la casa de marcat este salvat ca bon digital în contul de client în decurs de 30 de zile de la cumpărare (data imprimată pe bonul de hârtie), produsele de pe el vor putea face obiectul „Garanției prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare”.

Pentru cumpărături făcute într-un magazin fizic HORNBACH prin intermediul unui angajat, produsele vor fi incluse automat în „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare”, doar în cazul în care contul de client existent a fost folosit în timpul procesului de comandă, iar comanda este procesată prin intermediul contului respectiv.

3.4. Nu fac obiectul „Garanției prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare” produsele care au prețul deja redus, ca parte a unei promoții - cele marcate cu „Ultima strigare” - lichidări de stoc, costurile de transport și serviciile HORNBACH.

3.5. Dacă prețul unui produs la HORNBACH scade în decurs de 30 de zile de la cumpărare, la finalul acestei perioade, această diferență va fi creditată în contul dumneavoastră de client HORNBACH, sub formă de credit din garanția prețurilor mereu mici. Acest credit va rămâne, chiar dacă prețul produselor ar crește din nou. Dacă în perioada de 30 de zile de la cumpărare există mai multe reduceri de preț, va conta cel mai mic preț.

3.6. Creditul din garanția prețurilor mereu mici poate fi vizualizat în contul de client HORNBACH, la secțiunea „Creditul meu”. Pentru sume de cel puțin 5 lei, vă vom informa prin e-mail trimis la adresa înregistrată în contul de client, în momentul în care creditul din garanția prețurilor mereu mici este disponibil. Obiecțiile privind exactitatea sau caracterul complet al creditului din garanția prețurilor mereu mici trebuie trimise în scris către HORNBACH (găsiți adresa la secțiunea A, punctul 2. din acești Termeni și condiții, în termen de cel mult o lună de la primirea notificării respective. Trebuie incluse documentele de achiziție complete.

3.7. Pentru a putea folosi valoarea creditului din garanția prețurilor mereu mici, apăsați butonul „Activare credit” din secțiunea „Creditul meu” din contul de client HORNBACH. La următoarea comandă online pe site-ul www.hornbach.ro sau în aplicație, creditul va fi scăzut automat din suma totală de plată. Sumele de cel puțin 5 lei pot fi utilizate și pentru plata produselor în magazinele fizice HORNBACH. Creditul din garanția prețurilor mereu mici nu poate fi răscumpărat în numerar.

3.8. Creditul din garanția prețurilor mereu mici care nu a fost activat în contul de client va expira la finalul anului următor celui în care a fost creat. Creditul activat expiră după un an de la sfârșitul anului în care a fost activat.

3.9. Atunci când sunt returnate sau schimbate produse comandate online care au fost plătite parțial cu credit din garanția prețurilor mereu mici, se va rambursa mai întâi suma achitată prin alte metode de plată, apoi va fi

rambursată în contul de client și suma utilizată din creditul din garanția prețurilor mereu mici. Dacă sunt returnate produse cumpărate din magazinele fizice, care au fost achitate integral sau parțial cu credit din garanția prețurilor mereu mici, creditul va fi încărcat pe un alt card cadou HORNBACH.

3.10. HORNBACH poate exclude un utilizator de la folosirea „Garanției prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare” din contul de client, pentru motive întemeiate - cum ar fi utilizarea abuzivă dovedită. În momentul în care această excludere intră în vigoare, creditul din garanția prețurilor mereu mici care nu este activat va deveni indisponibil. Dacă în cont există credit care a fost activat, dar neutilizat, care se dovedește că provine din actul care a dus la excludere, acest credit va deveni indisponibil în momentul excluderii. În caz contrar, va expira conform perioadei sale de valabilitate (vedeți punctul 8.).

3.11. HORNBACH poate anula în orice moment „Garanția prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare” sau componente individuale ale acestui avantaj, cu o notificare prealabilă de 3 luni, ținând cont în mod corespunzător de interesele utilizatorilor. Creditul din garanția prețurilor mereu mici care a fost deja activat poate fi în continuare utilizat în condițiile valabile la momentul activării, până la data expirării, chiar și după anularea „Garanției prețurilor mereu mici. Chiar și după cumpărare”.

3.12. Ștergerea contului de client HORNBACH (secțiunea B. 1. h.) va șterge și orice credit din garanția prețurilor mereu mici, chiar dacă a fost activat. Prin urmare, nu mai este posibilă folosirea creditului din garanția prețurilor mereu mici, după momentul ștergerii contului de client.