Politica de retur

www.royalprogaz.ro · Versiune actualizată: 18 noiembrie 2026

Prezenta Politică de Retur reglementează condițiile, termenele și procedura de exercitare a dreptului de retragere din contractele la distanță încheiate între S.C. ROYAL PROGAZ S.R.L. (denumită în continuare „Vânzătorul”) și Cumpărătorii care plasează comenzi pe site-ul www.royalprogaz.ro, în conformitate cu legislația română și europeană aplicabilă protecției consumatorilor.

Politica de Retur completează și se interpretează coroborat cu Termenii și Condițiile de utilizare a Site-ului. Termenii utilizați cu majusculă în prezentul document au înțelesul prevăzut în Termenii și Condiții.

Activitatea Vânzătorului se desfășoară în conformitate cu: OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor și celelalte reglementări aplicabile.

1. Date de identificare ale Vânzătorului

Site-ul www.royalprogaz.ro este deținut și administrat de:

Denumire societate: S.C. ROYAL PROGAZ S.R.L.

Sediul social: Sat Vereşti, Comuna Vereşti, Strada Independenței, Nr. 9, Județul Suceava, Cod poștal 727600, România

Număr de înregistrare la Registrul Comerțului: J2022002553331

Cod Unic de Înregistrare (CUI): 47362341

Telefon: 0790 829 911

E-mail: office@royalprogaz.ro

Website: www.royalprogaz.ro

2. Domeniul de aplicare

2.1. Beneficiarii dreptului de retragere

Dreptul de retragere reglementat de prezenta Politică se aplică exclusiv Cumpărătorilor care au calitatea de Consumator, în sensul OUG nr. 34/2014, respectiv persoanelor fizice sau grupurilor de persoane fizice constituite în asociații, care, în temeiul contractelor încheiate cu Vânzătorul, acționează în scopuri din afara activității lor comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

În cazul Cumpărătorilor persoane juridice (inclusiv persoane fizice autorizate, întreprinderi individuale, întreprinderi familiare și alte entități care acționează în scopuri legate de activitatea lor

profesională), dreptul de retragere prevăzut de OUG nr. 34/2014 NU se aplică. Pentru aceste categorii, returul este posibil numai în condițiile expres convenite cu Vânzătorul, în scris.

2.2. Produse vizate

Politica de Retur se aplică produselor comercializate prin Site, în limitele și cu excepțiile prevăzute la Capitolul 5 din prezentul document, în special:

- butelii GPL noi (necarburate cu gaz);
- rezervoare de stocare GPL/gaz metan, în starea originală, neinstalate, nedesigilate, neîncărcate cu gaz;
- accesorii și componente (regulatoare de presiune, racorduri, furtunuri, supape de siguranță, manometre, fitinguri etc.), în ambalajul original, nedesigilate și neutilizate.

3. Dreptul legal de retragere – termen de 14 zile

3.1. Termenul de retragere

În conformitate cu art. 9 din OUG nr. 34/2014, Consumatorul are dreptul de a se retrage din Contract, fără a invoca motive și fără a suporta penalități, în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice.

Termenul de retragere expiră în termen de 14 zile de la:

- data la care Consumatorul sau o terță parte indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a produsului – în cazul comenzilor cu un singur produs;
- data la care Consumatorul sau o terță parte indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a ultimului produs – în cazul în care Consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat;
- data la care Consumatorul sau o terță parte indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a ultimului lot sau a ultimei piese – în cazul livrării unui produs constând din mai multe loturi sau piese;
- data încheierii Contractului – în cazul contractelor de prestări servicii.

3.2. Prelungirea termenului în cazul lipsei informării

În cazul în care Vânzătorul nu informează Consumatorul în mod corespunzător cu privire la dreptul de retragere, perioada de retragere se prelungește cu 12 (douăsprezece) luni de la sfârșitul perioadei inițiale de 14 zile. Dacă Vânzătorul transmite informațiile lipsă în termen de 12 luni de la data primirii produsului de către Consumator, termenul de retragere expiră în 14 zile de la data primirii informațiilor de către Consumator.

4. Procedura de exercitare a dreptului de retragere

4.1. Notificarea Vânzătorului

Pentru a-și exercita dreptul de retragere, Consumatorul trebuie să informeze Vânzătorul cu privire la decizia sa de a se retrage din Contract printr-o declarație neechivocă, înainte de expirarea termenului de 14 zile.

Notificarea de retragere poate fi transmisă:

- prin e-mail la adresa: office@royalprogaz.ro;
- prin poștă (recomandat, cu confirmare de primire), la adresa sediului social: Sat Vereşti, Comuna Vereşti, Strada Independenței, Nr. 9, Județul Suceava, Cod poștal 727600, România;
- telefonic la numărul 0790 829 911 (cu confirmare ulterioară în scris). Consumatorul poate utiliza formularul-tip de retragere prevăzut în Anexa la prezenta Politică (parte II) sau orice altă declarație neechivocă de retragere. Sarcina probei privind exercitarea dreptului de retragere în condițiile prezentei secțiuni revine Consumatorului.

Vânzătorul va comunica Consumatorului, fără întârziere, prin e-mail, confirmarea de primire a notificării de retragere.

4.2. Informații care trebuie incluse în notificare

Pentru o procesare rapidă a cererii de retur, recomandăm Consumatorului să includă în notificare următoarele informații:

- numele și prenumele Consumatorului;
- adresa Consumatorului și datele de contact (telefon, e-mail);
- numărul Comenzii și/sau al facturii;
- data Comenzii și data primirii produsului;
- denumirea și cantitatea produselor returnate;
- modalitatea preferată de rambursare (cont bancar IBAN și titularul contului).

4.3. Returnarea produselor

Consumatorul are obligația de a returna produsele Vânzătorului fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data la care a comunicat decizia de retragere. Termenul este respectat dacă produsele sunt expediate înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Produsele returnate trebuie să fie însoțite de:

- factura fiscală (în original sau copie);
- certificatul de garanție (dacă a fost emis);
- toate accesoriile, manualele și documentele tehnice livrate împreună cu produsul;
- ambalajul original, nedeteriorat;
- formularul de retragere completat (recomandat). Adresa de returnare este sediul social al Vânzătorului: Sat Vereşti, Comuna Vereşti, Strada Independenței, Nr. 9, Județul Suceava, Cod poștal 727600, România. Pentru produse de dimensiuni mari (rezervoare, butelii), Consumatorul este invitat să contacteze Vânzătorul la 0790 829 911 sau office@royalprogaz.ro pentru a stabili modalitatea concretă de returnare.

4.4. Costurile de returnare

Costurile directe de returnare a produselor sunt suportate de Consumator, în conformitate cu art. 14 alin. (1) lit. a) din OUG nr. 34/2014, cu excepția cazului în care Vânzătorul a acceptat în mod expres să

le suporte sau în care Vânzătorul nu a informat Consumatorul cu privire la obligația acestuia de a suporta costurile de returnare.

ATENȚIE – Produse de dimensiuni și greutate mari: Având în vedere natura produselor comercializate (rezervoare GPL/gaz metan, butelii, echipamente sub presiune), care nu pot fi expediate prin servicii poștale obișnuite, Consumatorul are obligația de a organiza transportul de retur prin firme specializate de curierat marfă, cu respectarea normelor ADR (transport mărfuri periculoase), unde este cazul. Costul transportului de retur, estimat în funcție de greutate, dimensiuni și distanță, este suportat integral de Consumator. Vânzătorul poate, la cererea Consumatorului și contra cost, să faciliteze identificarea unui transportator autorizat.

4.5. Răspunderea pentru diminuarea valorii

În conformitate cu art. 14 alin. (3) din OUG nr. 34/2014, Consumatorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor rezultată din manipulări ale acestora, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor.

Aceasta înseamnă că Consumatorul are dreptul de a examina și testa produsul în aceeași manieră în care ar fi permis să o facă într-un magazin fizic, însă orice utilizare care depășește această examinare poate atrage o reducere a sumei rambursate, proporțională cu diminuarea valorii produsului.

În cazul produselor returnate cu urme de utilizare, deteriorate, cu ambalajul original lipsă sau distrus, lipsite de accesorii ori documentele de însoțire, Vânzătorul își rezervă dreptul de a reduce suma rambursată proporțional cu diminuarea constatată, sau, în cazuri grave, de a refuza returul, comunicând în scris Consumatorului motivele deciziei.

5. Excepții de la dreptul de retragere

În conformitate cu art. 16 din OUG nr. 34/2014, dreptul de retragere NU se aplică în cazul următoarelor categorii de produse și servicii comercializate prin Site:

5.1. Produse personalizate sau confecționate la cerere

Produsele confecționate după specificațiile prezentate de Consumator sau personalizate în mod clar, cum ar fi:

- rezervoare GPL/gaz metan configurate la cerere (capacitate, dimensiuni, racordări specifice);
- instalații dimensionate, calculate sau adaptate la cerințele specifice ale Consumatorului;
- ansambluri de echipamente asamblate pe baza unei comenzi personalizate.

5.2. Produse desigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă

Produsele care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate, dacă au fost desigilate de Consumator după livrare.

5.3. Butelii și rezervoare GPL/gaz metan încărcate cu gaz

EXCLUDERE PE MOTIVE DE SIGURANȚĂ: Buteliile, rezervoarele și orice alte recipiente de stocare a gazelor combustibile (GPL, gaz metan) care au fost încărcate cu gaz, instalate sau puse în funcțiune NU pot fi returnate, indiferent de starea lor exterioară. Această excludere se aplică pe motive

imperative de siguranță și se justifică prin: (i) imposibilitatea verificării integrității și a parametrilor tehnici după manipulare, (ii) riscul major de explozie sau scurgeri de gaze, (iii) reglementările tehnice ISCIR aplicabile echipamentelor sub presiune, (iv) prescripțiile tehnice privind transportul gazelor combustibile (ADR), (v) faptul că, odată încărcate, aceste produse devin, prin natura lor, indisolubil amestecate cu un alt element (gazul), conform art. 16 lit. h) din OUG nr. 34/2014.

5.4. Produse cu sigiliu de siguranță rupt

Produsele furnizate sigilate, atunci când sigiliul a fost rupt sau deteriorat de Consumator, în special:

- regulatoare de presiune cu sigiliu de garanție rupt;
- supape și valve de siguranță desigilate;
- manometre și echipamente de măsură ale căror sigilii metrologice au fost compromise;
- alte echipamente sub presiune cu sigiliu rupt.

5.5. Servicii executate integral

Contractele de prestări servicii executate integral, atunci când executarea a început cu acordul prealabil expres al Consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului. Aceste servicii includ, fără limitare:

- instalarea și punerea în funcțiune a rezervoarelor și instalațiilor GPL/gaz metan;
- verificările tehnice periodice ISCIR;
- lucrările de mentenanță executate la sediul Consumatorului;
- expertizele tehnice și consultanța specializată finalizate.

5.6. Produse indisolubil amestecate

Produsele care, după livrare, sunt, prin natura lor, indisolubil amestecate cu alte elemente (de exemplu, gaz transferat în rezervoare existente, materiale consumate în procesul de instalare etc.).

6. Rambursarea sumelor plătite

6.1. Termenul de rambursare

Vânzătorul va rambursa toate sumele primite de la Consumator (prețul produsului și costurile standard de livrare) fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de cel mult 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data la care Vânzătorul este informat cu privire la decizia Consumatorului de a se retrage din Contract.

În conformitate cu art. 13 alin. (3) din OUG nr. 34/2014, Vânzătorul poate amâna rambursarea până la data primirii produselor returnate sau până la momentul primirii unei dovezi din partea Consumatorului conform căreia acesta a expediat produsele, fiind aplicabilă data cea mai apropiată.

6.2. Modalitatea de rambursare

Rambursarea se efectuează utilizând aceeași modalitate de plată folosită de Consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care Consumatorul a fost de acord în mod expres cu o altă

modalitate de rambursare. În orice caz, Consumatorul nu va fi obligat la plata unor comisioane suplimentare ca urmare a rambursării.

Astfel:

- Plată cu cardul (online, prin procesatorul de plăți Shopify Payments, sau prin POS-ul agentului Vânzătorului, la livrare): rambursarea se face în contul cardului utilizat la plată. Termenul de creditare poate varia în funcție de banca emitentă a cardului (de regulă 3–10 zile lucrătoare).
- Plată la livrare, în numerar: rambursarea se face prin transfer bancar, în contul indicat de Consumator în formularul de retragere.

6.3. Sumele rambursate

Rambursarea include:

- contravaloarea produselor returnate;
- costul de livrare standard achitat de Consumator (când a fost cazul). Conform art. 13 alin. (2) din OUG nr. 34/2014, Vânzătorul nu are obligația de a rambursa costurile suplimentare în cazul în care Consumatorul a ales în mod expres un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de Vânzător (de exemplu, livrarea dedicată, cu taxă de transport pe kilometru). Diferența dintre costul livrării alese și costul livrării standard nu se rambursează.

De asemenea, costurile directe de returnare a produselor (transport de retur) sunt suportate de Consumator și nu fac obiectul rambursării, în conformitate cu Capitolul 4.4 din prezenta Politică.

7. Returul produselor neconforme sau deteriorate la livrare

7.1. Verificarea la recepție

La momentul livrării, Cumpărătorul are obligația de a verifica integritatea ambalajului și a produselor în prezența Curierului. Orice deteriorare, lipsă sau neconformitate vizibilă trebuie consemnată într-un proces-verbal întocmit împreună cu Curierul, sub sancțiunea pierderii dreptului de a invoca aceste neconformități ulterior.

Cumpărătorul are obligația de a notifica Vânzătorul, în termen de maximum 48 de ore de la primire, cu privire la orice neconformitate constatată, transmițând la adresa office@royalprogaz.ro următoarele:

- descrierea neconformității;
- fotografii relevante ale produsului și ale ambalajului;
- procesul-verbal întocmit cu Curierul (după caz);
- numărul Comenzii/facturii.

7.2. Garanția legală de conformitate

Pentru produsele neconforme constatate ulterior recepției, Consumatorul beneficiază de garanția legală de conformitate de 2 (doi) ani de la data livrării, în conformitate cu Legea nr. 449/2003 și OUG nr. 140/2021. În cazul lipsei conformității, Consumatorul are dreptul, conform legii, să obțină:

- aducerea produsului la conformitate, fără plată, prin reparare sau înlocuire;
- reducerea corespunzătoare a prețului;

- rezoluțiunea Contractului, în condițiile prevăzute de lege.

Aceste drepturi se exercită în condițiile și termenele prevăzute de legislația specială și sunt distincte de dreptul de retragere reglementat de prezenta Politică.

7.3. Costurile aferente returului produselor neconforme

În cazul în care produsul livrat este neconform, deteriorat din vina Vânzătorului sau a transportatorului ori nu corespunde Comenzii plasate, costurile de returnare și de re-livrare sunt suportate integral de Vânzător. Vânzătorul va organiza ridicarea produsului prin firma de curierat aleasă sau va comunica Cumpărătorului modalitatea concretă de returnare, fără costuri pentru Cumpărător.

8. Schimbul de produse

Vânzătorul nu este obligat prin lege să accepte schimburi de produse. Cu toate acestea, în limita stocurilor disponibile și pe baza unei analize individuale, Vânzătorul poate accepta, la cererea Consumatorului, schimbul unui produs cu un alt produs din cadrul Site-ului, în condițiile:

- produsul inițial este returnat în starea originală, neutilizat, neinstalat, în ambalajul original;
- solicitarea de schimb este transmisă în termenul de 14 zile aferent dreptului de retragere;
- eventuala diferență de preț este achitată de Consumator (sau rambursată de Vânzător, după caz);
- costurile de transport aferente returului produsului inițial și livrării noului produs sunt suportate de Consumator, dacă părțile nu convin altfel;
- schimbul nu se aplică produselor excluse de la dreptul de retragere conform Capitolului 5 din prezenta Politică. Solicitările de schimb se transmit la adresa office@royalprogaz.ro și vor fi analizate individual de Vânzător, care va comunica Consumatorului acceptarea sau refuzul motivat al cererii în termen de 5 zile lucrătoare.

9. Soluționarea litigiilor

9.1. Soluționarea pe cale amiabilă

Vânzătorul își manifestă disponibilitatea de a soluționa orice neînțelegere apărută în legătură cu exercitarea dreptului de retragere pe cale amiabilă. Consumatorul nemulțumit este invitat să transmită o sesizare scrisă la adresa office@royalprogaz.ro, urmând ca Vânzătorul să răspundă în termen de cel mult 30 de zile.

9.2. Soluționarea Alternativă a Litigiilor (SAL)

În conformitate cu OG nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, Consumatorul are dreptul de a recurge la procedura de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL), gestionată de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC). Detalii suplimentare privind procedura și entitățile SAL competente sunt disponibile la adresa: https://anpc.ro/categorie/1271/sal.

9.3. Soluționarea Online a Litigiilor (SOL)

Pentru litigiile transfrontaliere apărute din contracte încheiate online, Consumatorul poate utiliza platforma europeană de Soluționare Online a Litigiilor (SOL), pusă la dispoziție de Comisia Europeană la adresa: https://ec.europa.eu/consumers/odr.

9.4. Sesizări către ANPC

Consumatorul are dreptul de a sesiza Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) cu privire la orice nemulțumire legată de produsele sau serviciile achiziționate. Datele de contact ale ANPC sunt disponibile la adresa: https://anpc.ro.

9.5. Instanțele judecătorești

În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe cale amiabilă sau prin SAL/SOL, acesta va fi dedus spre soluționare instanțelor judecătorești române competente. Pentru raporturile cu Consumatorii, sunt aplicabile dispozițiile speciale privind competența instanțelor de la domiciliul Consumatorului.

10. Dispoziții finale

Prezenta Politică de Retur este parte integrantă din Termenii și Condițiile Site-ului www.royalprogaz.ro și se completează cu prevederile acestora.

Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica prezenta Politică în orice moment. Forma actualizată va fi publicată pe Site și va produce efecte de la data publicării. Comenzile aflate în derulare la data modificării vor fi guvernate de Politica de Retur aplicabilă la momentul plasării Comenzii.

Pentru orice întrebări sau clarificări legate de prezenta Politică, Consumatorul poate contacta Vânzătorul la datele indicate în Capitolul 1 sau în secțiunea „Date de contact” de mai jos.

11. Date de contact

Pentru orice solicitare legată de exercitarea dreptului de retragere sau a prezentei Politici, ne puteți contacta:

Denumire: S.C. ROYAL PROGAZ S.R.L.

Adresa: Sat Verești, Comuna Verești, Strada Independenței, Nr. 9, Județul Suceava, Cod poștal 727600, România Telefon: 0790 829 911

E-mail: office@royalprogaz.ro

Website: www.royalprogaz.ro

Program de lucru:

Luni – Vineri: 08:00 – 18:00

Sâmbătă: 09:00 – 14:00

Duminică: Închis

Anexă – formular de retragere

(prevăzut de OUG nr. 34/2014 – se completează și se trimite acest formular numai dacă doriți să vă retrageți din contract)

Către: S.C. ROYAL PROGAZ S.R.L.

Adresa: Sat Verești, Comuna Verești, Strada Independenței, Nr. 9, Județul Suceava, Cod poștal 727600, România

E-mail: office@royalprogaz.ro

Telefon: 0790 829 911

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse / prestarea următorului serviciu:

.....

.....

Comandat la data de: .....

Primit la data de: .....

Numărul Comenzii / facturii: .....

Numele Consumatorului: .....

Adresa Consumatorului: .....

Telefon: .....

E-mail: .....

Cont bancar (IBAN) pentru rambursare: .....

Titular cont: .....

Banca: .....

Data: .....

Semnătura Consumatorului: ..... (numai în cazul în care formularul este notificat pe hârtie)

— Sfârșitul documentului —