TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE www.royalprogaz.ro

Versiune actualizată: 18 noiembrie 2026

Vă rugăm să citiți cu atenție prezentul document înainte de a utiliza site-ul www.royalprogaz.ro și/sau de a plasa o comandă. Accesarea site-ului, înregistrarea unui cont și/sau plasarea unei comenzi reprezintă acceptarea expresă, integrală și necondiționată a prezenților Termeni și Condiții. Dacă nu sunteți de acord cu oricare dintre prevederile de mai jos, vă rugăm să nu utilizați site-ul.

1. Date de identificare ale vânzătorului

Site-ul www.royalprogaz.ro (denumit în continuare „Site-ul") 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
Capital social subscris și vărsat: 500.200 lei
Telefon: 0790 829 911
E-mail: office@royalprogaz.ro
Website: www.royalprogaz.ro
Cont bancar (IBAN): IBAN RO65BTRLRONCRT0666860101 – deschis la Banca Transilvania S.A.
Activitatea de comerț electronic se desfășoară în conformitate cu Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor, Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii, Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și celelalte reglementări aplicabile.

2. Definiții

În cuprinsul prezentului document, termenii de mai jos au următoarea semnificație:

- Vânzător – societatea S.C. ROYAL PROGAZ S.R.L., cu datele de identificare prezentate la art. 1.
- Cumpărător – orice persoană fizică care a împlinit vârsta de 18 ani sau persoană juridică ce plasează o comandă pe Site.
- Consumator – orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în temeiul contractelor încheiate cu Vânzătorul, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.
- Utilizator – orice persoană care accesează Site-ul, indiferent dacă efectuează sau nu o comandă.
- Site – platforma online disponibilă la adresa www.royalprogaz.ro, prin intermediul căreia Vânzătorul comercializează produse și servicii.
- Cont – secțiunea din Site, accesată cu adresa de e-mail și un cod de verificare primit pe e-mail, care permite Cumpărătorului plasarea de comenzi și gestionarea acestora.

- Comandă – document electronic prin care Cumpărătorul comunică Vânzătorului intenția sa de a achiziționa produse de pe Site.
- Contract – contractul la distanță încheiat între Vânzător și Cumpărător, fără prezența fizică simultană a acestora, prin intermediul Site-ului.
- Produse – gazul metan, gazul petrolier lichefiat (GPL), buteliile, rezervoarele de stocare gaz, accesoriile și serviciile aferente comercializate prin Site.
- Curier – agentul sau șoferul Vânzătorului care predă Produsele Cumpărătorului, cu mijloacele de transport proprii ale Vânzătorului.
- Colet – Produsele dintr-o Comandă, predate împreună Cumpărătorului la livrare.

3. Obiectul contractului

Prin acceptarea prezenților Termeni și Condiții și prin plasarea unei Comenzi pe Site, între Vânzător și Cumpărător se încheie un contract la distanță în condițiile prevăzute de OUG nr. 34/2014, având ca obiect vânzarea-cumpărarea de produse și/sau prestarea de servicii din categoriile comercializate pe Site, respectiv:

- gaz petrolier lichefiat (GPL) îmbuteliat și/sau în vrac;
- butelii GPL noi sau de schimb, conform reglementărilor aplicabile;
- rezervoare de stocare GPL/gaz metan (rezervoare suprateranе și/sau îngropate), de diferite capacități;
- accesorii și componente aferente (regulatoare de presiune, racorduri, furtunuri, supape de siguranță, manometre, fitinguri etc.);
- servicii conexe: transport, instalare, punere în funcțiune, mentenanță, verificări tehnice periodice, conform legislației în vigoare.

Caracteristicile esențiale ale fiecărui produs, prețul total (inclusiv TVA) și alte taxe aplicabile sunt afișate în pagina dedicată produsului din cadrul Site-ului, iar costul de livrare este afișat în coșul de cumpărături, anterior plasării Comenzii.

4. Utilizarea Site-ului și înregistrarea Contului

4.1. Accesul la Site

Accesul la Site este gratuit și disponibil oricărei persoane care dispune de o conexiune la internet. Vânzătorul își rezervă dreptul de a restricționa accesul Utilizatorilor care încalcă prezenții Termeni și Condiții sau care utilizează Site-ul în scopuri frauduloase, abuzive ori contrare legii.

4.2. Crearea Contului

Pentru a plasa o Comandă, Cumpărătorul poate intra în Cont cu adresa de e-mail, pe baza unui cod de verificare transmis pe e-mail, sau poate plasa Comanda în calitate de oaspete. Datele furnizate trebuie să fie reale, complete și actualizate. Cumpărătorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității accesului la adresa de e-mail folosită pentru autentificare și pentru toate activitățile efectuate prin intermediul Contului său.

În cazul suspectării unei utilizări neautorizate a Contului, Cumpărătorul are obligația de a notifica imediat Vânzătorul la adresa de e-mail office@royalprogaz.ro.

4.3. Obligațiile Utilizatorului

Utilizatorul se obligă:

- să furnizeze informații reale, exacte și complete la înregistrare și la plasarea Comenzii;
- să nu utilizeze Site-ul în scopuri frauduloase, ilegale sau care pot aduce prejudicii Vânzătorului ori unor terți;
- să nu copieze, modifice, distribuie sau exploateze comercial conținutul Site-ului fără acordul scris prealabil al Vânzătorului;
- să nu transmită prin intermediul Site-ului viruși informatici sau alte coduri cu caracter distructiv.

5. Produsele și prețurile

5.1. Informații despre produse

Vânzătorul depune toate diligențele rezonabile pentru ca informațiile prezentate pe Site (descrierea produselor, fotografii, specificații tehnice, dimensiuni, stoc) să fie corecte și actualizate. Cu toate acestea, având în vedere natura tehnică a produselor (în special rezervoarele și accesoriile), pot apărea neconcordanțe minore între imaginile/descrierile prezentate și produsele efectiv livrate, fără ca acestea să afecteze funcționalitatea sau caracteristicile esențiale ale produsului.

Comercializarea, transportul, depozitarea și utilizarea GPL-ului și a echipamentelor sub presiune se realizează cu respectarea strictă a normelor ISCIR, a normelor PSI și a legislației aplicabile produselor petroliere și gazelor combustibile.

5.2. Prețurile

Prețurile afișate pe Site sunt exprimate în lei (RON) și includ TVA, în cuantumul prevăzut de legislația fiscală în vigoare. Prețul afișat pe Site este prețul final pentru produs, la care se adaugă, după caz, costul de livrare și/sau taxele suplimentare comunicate Cumpărătorului anterior finalizării Comenzii.

În cazul produselor cu preț redus, prețul barat reprezintă cel mai mic preț practicat de Vânzător pentru acel produs în ultimele 30 (treizeci) de zile calendaristice anterioare aplicării reducerii, în conformitate cu OG nr. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piață.

Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica prețurile produselor în orice moment, fără notificare prealabilă. Prețul aplicabil unei Comenzi este cel afișat pe Site la momentul plasării Comenzii și confirmat de Vânzător.

5.3. Erori de afișare

În cazul în care, din cauza unor erori tehnice sau umane, un produs este afișat la un preț vădit eronat (semnificativ mai mic decât prețul real de piață), Vânzătorul își rezervă dreptul de a anula Comanda și de a informa Cumpărătorul, restituind eventualele sume încasate. Acceptarea Comenzii de către sistemul automatizat al Site-ului nu obligă Vânzătorul la livrare în condițiile unei astfel de erori vădite.

6. Plasarea și confirmarea Comenzii

6.1. Etapele plasării Comenzii

Plasarea unei Comenzi se realizează parcurgând următorii pași:

- selectarea produselor dorite și adăugarea acestora în coșul de cumpărături;
- completarea datelor de facturare și de livrare;
- alegerea metodei de plată și a metodei de livrare;
- verificarea Comenzii și acceptarea expresă a prezenților Termeni și Condiții, precum și a Politicii de Confidențialitate;
- confirmarea finală a Comenzii prin apăsarea butonului „Trimite comanda” / „Plasează comanda” / „Plătește”.

Anterior trimiterii Comenzii, Cumpărătorul are obligația de a verifica corectitudinea datelor introduse și a produselor selectate. Apăsarea butonului de trimitere a Comenzii reprezintă acceptarea de către Cumpărător a obligației de plată.

6.2. Confirmarea Comenzii

După primirea Comenzii, Cumpărătorul va primi pe adresa de e-mail furnizată un mesaj automat de confirmare a primirii Comenzii. Acest mesaj nu reprezintă acceptarea Comenzii, ci doar confirmarea înregistrării acesteia în sistem.

Contractul la distanță se consideră încheiat în momentul în care Vânzătorul transmite Cumpărătorului un al doilea e-mail prin care confirmă acceptarea Comenzii și disponibilitatea produsului pentru livrare. Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza o Comandă, motivat, în special în cazul lipsei de stoc, al imposibilității de livrare în zona indicată sau al unor suspiciuni întemeiate de fraudă.

6.3. Comunicarea cu Cumpărătorul

Comunicarea referitoare la Comandă se realizează prin e-mail și/sau telefonic, la datele de contact furnizate de Cumpărător. Vânzătorul poate contacta Cumpărătorul pentru clarificări legate de Comandă, în special în cazul produselor care necesită verificarea condițiilor de livrare/instalare (ex.: rezervoare).

7. Modalități de plată

Cumpărătorul poate alege una dintre următoarele modalități de plată. Modalitățile disponibile pentru fiecare Comandă sunt cele afișate la finalizarea acesteia:

- Plată online cu cardul bancar – prin intermediul procesatorului de plăți Shopify Payments, integrat în platforma Site-ului. Plățile cu cardul utilizează tehnologia 3D-Secure pentru autentificarea Cumpărătorului. Vânzătorul nu colectează și nu stochează date privind cardurile bancare ale Cumpărătorilor; datele cardului sunt introduse în pagina securizată de finalizare a comenzii, sunt criptate prin protocol SSL/TLS, sunt prelucrate de procesatorul de plăți și nu sunt accesibile Vânzătorului.

- Plată la livrare (ramburs) – plata se efectuează la primirea Produselor, în numerar sau cu cardul, prin POS-ul agentului Vânzătorului.

Cardurile acceptate pentru plata online sunt cele emise sub siglele Visa, Mastercard, Maestro și American Express. Plata online se finalizează în pagina securizată de finalizare a comenzii, unde Cumpărătorul introduce datele cardului. După autorizarea plății, Cumpărătorul primește confirmarea tranzacției pe Site și pe e-mail.

Vânzătorul nu este responsabil pentru eventuale costuri suplimentare percepute de banca emitentă a cardului Cumpărătorului (ex.: comisioane de conversie valutară, comisioane de tranzacție internațională etc.).

Factura fiscală aferentă Comenzii este emisă de Vânzător în format electronic și transmisă Cumpărătorului pe adresa de e-mail furnizată, în conformitate cu prevederile Codului Fiscal și ale reglementărilor privind facturarea electronică (sistemul e-Factura, după caz).

8. Livrarea Produselor

8.1. Aria de livrare

Aria de livrare este stabilită în funcție de produs:

- Propan Forte 97, butelia cu propan de 35 kg, rezervoarele de propan și accesoriile: Suceava, Botoșani, Iași, Vaslui, Neamț și Bacău.
- Buteliile compozit, cu butan 11 kg sau propan 10 kg, indiferent de varianta de cumpărare, și buteliile casnice de tablă: doar Suceava și Botoșani.

Nu se efectuează livrări în afara ariei aferente fiecărui produs. O comandă care include butelii compozit poate fi livrată doar în Suceava sau Botoșani.

8.2. Termenele de livrare

Livrarea se efectuează cu mijloacele de transport proprii ale Vânzătorului. Termenul de livrare este comunicat Cumpărătorului la confirmarea Comenzii. Orientativ, pentru produsele aflate în stoc:

- Propan Forte 97: în cel mult 48 de ore în județele Suceava și Botoșani; cel puțin o dată pe săptămână în județele Iași, Vaslui, Neamț și Bacău.
- Buteliile: termenul este comunicat la confirmarea Comenzii.

Pentru localitățile aflate la peste 100 km de sediul Vânzătorului, Cumpărătorul alege în coșul de cumpărături modul de livrare: cursa comună, cel puțin o dată pe săptămână, împreună cu celelalte comenzi din zonă, data livrării fiind comunicată telefonic de agentul Vânzătorului; sau livrarea dedicată, în 2–3 zile lucrătoare, cu o cursă doar pentru Comanda sa, cu taxa de transport prevăzută la punctul 8.3.

Pentru alimentarea rezervorului cu Propan Forte 97, Cumpărătorul asigură accesul autocisternei: cel mult 80 m între autocisternă și rezervor și un drum de acces pietruit, care suportă cel puțin 22 t.

Pentru rezervoarele de gaz și echipamentele speciale care nu sunt în stoc curent, termenul de livrare poate fi mai mare și se va comunica individual Cumpărătorului anterior confirmării Comenzii.

În cazul în care Vânzătorul nu poate livra produsele în termenul convenit, va informa Cumpărătorul și îi va propune un nou termen. Cumpărătorul are dreptul să accepte noul termen sau să anuleze Comanda, cu rambursarea integrală a sumelor achitate, în termen de maximum 14 zile de la solicitare.

8.3. Costurile de livrare

Livrarea este gratuită pentru localitățile aflate la cel mult 100 km de sediul Vânzătorului din Vereşti, județul Suceava. Pentru localitățile aflate la o distanță mai mare, livrarea cu cursa comună este gratuită, iar pentru livrarea dedicată se percepe o taxă de transport de 10 lei (TVA inclus) pentru fiecare kilometru care depășește 100 km.

Butelia compozit, disponibilă doar în județele Suceava și Botoșani, se livrează și se montează gratuit, indiferent de distanță.

Distanța este distanța rutieră, pe un singur sens, de la sediul Vânzătorului până în centrul localității de livrare alese de Cumpărător în coșul de cumpărături. Taxa de transport este afișată distinct în coșul de cumpărături și la finalizarea Comenzii, înainte de plasarea acesteia.

Pentru localitățile aflate la peste 100 km, propanul (Propan Forte 97) și buteliile, inclusiv butelia compozit, se livrează separat și nu pot fi incluse în aceeași Comandă, indiferent de modul de livrare ales.

Pentru produsele comercializate pe bază de ofertă (de exemplu, rezervoarele de stocare), transportul și costul acestuia se stabilesc în oferta comunicată Cumpărătorului.

8.4. Recepția produselor

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.

Riscul pierderii sau deteriorării Produselor se transferă Cumpărătorului în momentul recepției fizice a produselor de către acesta sau de către o terță persoană indicată de el (alta decât Curierul).

9. Dreptul de retragere (returul produselor)

9.1. Dreptul legal de retragere

În conformitate cu OUG nr. 34/2014, Cumpărătorul care are calitatea de Consumator beneficiază de dreptul de a se retrage din Contract, fără a invoca motive și fără a suporta penalități, în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii produsului. Termenul curge de la data preluării fizice a produsului de către Consumator sau de către o terță parte indicată de acesta (alta decât Curierul).

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

9.2. Modalitatea de exercitare

Pentru a-și exercita dreptul de retragere, Consumatorul are obligația de a notifica Vânzătorul cu privire la decizia sa de retragere, printr-o declarație neechivocă, transmisă pe adresa de e-mail office@royalprogaz.ro sau prin poștă la sediul Vânzătorului. Notificarea poate fi făcută utilizând formularul-tip de retragere prevăzut în anexa la OUG nr. 34/2014, disponibil la cerere.

Consumatorul trebuie să returneze Vânzătorului produsele, în starea în care le-a primit, însoțite de toate documentele de însoțire (factură, certificat de garanție, manuale, accesorii), în termen de 14 zile de la data comunicării deciziei de retragere. Costurile directe de returnare a produselor sunt suportate de Consumator, cu excepția cazului în care Vânzătorul a acceptat să le suporte.

9.3. Rambursarea sumelor

Vânzătorul va rambursa toate sumele primite de la Consumator (inclusiv costurile standard de livrare) în termen de maximum 14 zile de la data la care a fost informat cu privire la decizia de retragere. Vânzătorul poate amâna rambursarea până la primirea produselor returnate sau până la prezentarea de către Consumator a dovezii expedierii acestora, în funcție de care intervine prima. Rambursarea se va efectua utilizând aceeași modalitate de plată folosită de Consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel.

9.4. Excepții de la dreptul de retragere

În conformitate cu art. 16 din OUG nr. 34/2014, dreptul de retragere NU se aplică în cazul:

- produselor confecționate după specificațiile prezentate de Consumator sau personalizate (ex.: rezervoare configurate la cerere, instalații dimensionate specific);
- produselor care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate, fiind desigilate;
- produselor cu sigiliu de siguranță, atunci când acesta a fost rupt (în special butelii GPL încărcate, rezervoare desigilate sau instalate);
- contractelor 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;
- produselor care, după livrare, sunt, prin natura lor, indisolubil amestecate cu alte elemente.

În cazul rezervoarelor și buteliilor de GPL care au fost încărcate cu gaz, instalate sau puse în funcțiune, dreptul de retragere se exclude pe motive de siguranță și conformitate cu reglementările tehnice aplicabile gazelor combustibile.

9.5. Condițiile produselor returnate

Produsele returnate trebuie să fie în aceeași stare în care au fost livrate, în ambalajul original, neutilizate, neinstalate, fără urme de uzură sau deteriorare. Consumatorul răspunde pentru diminuarea valorii produselor rezultată din manipulări care depășesc cele necesare pentru constatarea naturii, caracteristicilor și funcționării acestora.

Pentru persoanele juridice (Cumpărători care nu au calitatea de Consumator), dreptul de retragere conferit de OUG nr. 34/2014 nu se aplică, returul fiind posibil doar în condițiile expres convenite cu Vânzătorul.

10. Garanția produselor

10.1. Garanția legală de conformitate

Toate produsele comercializate prin Site beneficiază de garanție legală de conformitate, în conformitate cu Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora și OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri. Termenul garanției legale este de 2 ani de la data livrării produsului către Consumator, dacă legea nu prevede un alt termen.

10.2. Garanția comercială

Pentru produsele care fac obiectul unei garanții comerciale acordate de producător, condițiile, durata și aria teritorială sunt specificate în certificatul de garanție care însoțește produsul. Garanția comercială nu afectează drepturile Consumatorului prevăzute de garanția legală.

10.3. Pierderea garanției

Garanția se pierde în cazul în care:

- produsul a fost utilizat în alt scop decât cel pentru care a fost destinat;
- au fost efectuate intervenții, modificări sau reparații neautorizate de către producător sau de către persoane neautorizate;
- nu au fost respectate instrucțiunile de instalare, utilizare și întreținere;
- produsul prezintă deteriorări mecanice, chimice sau termice produse din vina Cumpărătorului ori a unui terț;
- au fost folosite componente sau accesorii neoriginale ori incompatibile;
- în cazul echipamentelor sub presiune (rezervoare, butelii), nu au fost respectate verificările tehnice periodice ISCIR ori a fost utilizat un alt tip de gaz decât cel pentru care a fost dimensionat echipamentul.

10.4. Solicitări în garanție

Pentru solicitări în garanție, Cumpărătorul va contacta Vânzătorul la adresa de e-mail office@royalprogaz.ro sau la numărul de telefon 0790 829 911, indicând numărul Comenzii/facturii și descrierea defectului constatat. Vânzătorul va analiza solicitarea și va comunica Cumpărătorului modalitatea de remediere (reparație, înlocuire, reducere a prețului sau, după caz, rezoluțiunea contractului), în conformitate cu legislația aplicabilă.

11. Limitări de răspundere

Vânzătorul depune toate diligențele rezonabile pentru funcționarea continuă și fără erori a Site-ului, fără a putea însă garanta absența totală a erorilor, întreruperilor de serviciu sau a indisponibilităților temporare cauzate de mentenanță, actualizări tehnice sau evenimente independente de voința sa.

Vânzătorul nu răspunde pentru daune directe sau indirecte rezultate din:

- utilizarea incorectă, improprie sau neautorizată a produselor de către Cumpărător sau de către terți;
- nerespectarea instrucțiunilor de instalare, utilizare și întreținere;
- instalarea și/sau punerea în funcțiune a echipamentelor sub presiune (butelii, rezervoare, instalații GPL) de către persoane neautorizate ISCIR;
- întreruperi sau funcționări defectuoase ale rețelei de internet, ale serverelor sau ale altor sisteme tehnice care nu se află sub controlul direct al Vânzătorului;
- cazuri de forță majoră sau caz fortuit, în accepțiunea Codului Civil.

În niciun caz răspunderea totală a Vânzătorului față de Cumpărător nu va depăși contravaloarea produselor care fac obiectul reclamației, exceptând situațiile în care legea prevede expres altfel.

Instalarea echipamentelor de gaze combustibile (rezervoare GPL, instalații, racordări) se efectuează exclusiv de către operatori economici autorizați ISCIR și ANRE, în conformitate cu prescripțiile tehnice aplicabile. Vânzătorul nu răspunde pentru daunele cauzate de instalări neconforme efectuate de Cumpărător sau de terți neautorizați.

12. Proprietate intelectuală

Întregul conținut al Site-ului – incluzând, dar fără a se limita la, texte, imagini, fotografii, grafică, logo-uri, mărci, descrieri de produse, structura site-ului, codul sursă, bazele de date și orice alte materiale – este proprietatea exclusivă a Vânzătorului sau a partenerilor săi și este protejat în conformitate cu Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe și cu reglementările privind mărcile.

Este interzisă, fără acordul scris prealabil al Vânzătorului, copierea, reproducerea, distribuirea, modificarea, transmiterea, publicarea, retransmiterea sau exploatarea comercială, sub orice formă, a conținutului Site-ului. Utilizarea conținutului în scop personal, necomercial, este permisă cu condiția păstrării integrității acestuia și a mențiunilor privind drepturile de autor.

13. Protecția datelor cu caracter personal

Vânzătorul prelucrează datele cu caracter personal ale Utilizatorilor și Cumpărătorilor în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal (GDPR), Legea nr. 190/2018 și legislația națională aplicabilă.

Detaliile privind categoriile de date prelucrate, scopurile și temeiurile prelucrării, perioadele de stocare, destinatarii datelor și drepturile persoanelor vizate (drept de acces, rectificare, ștergere, restricționare, portabilitate, opoziție și de a nu fi supus unei decizii automatizate) sunt prevăzute în Politica de Confidențialitate, disponibilă la adresa www.royalprogaz.ro/politica-confidentialitate.

Pentru orice solicitare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate contacta Vânzătorul la adresa de e-mail office@royalprogaz.ro sau în scris la sediul societății. De asemenea, persoana vizată are dreptul de a depune plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (www.dataprotection.ro).

Site-ul utilizează cookie-uri pentru a îmbunătăți experiența de navigare, în condițiile prezentate în Politica de Cookies disponibilă pe Site.

14. Soluționarea litigiilor și legea aplicabilă

14.1. Soluționarea pe cale amiabilă

Părțile convin ca orice neînțelegere apărută în legătură cu interpretarea sau executarea Contractului să fie soluționată, în primul rând, pe cale amiabilă. În acest scop, partea nemulțumită va transmite celeilalte părți o notificare scrisă cu indicarea motivelor de nemulțumire, iar părțile se vor strădui să găsească o soluție în termen de 30 de zile de la primirea notificării.

14.2. 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

14.3. 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

14.4. 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 prin intermediul Site-ului. Datele de contact ale ANPC sunt disponibile la adresa:

https://anpc.ro

14.5. Legea aplicabilă și jurisdicția

Prezenții Termeni și Condiții, precum și Contractul încheiat între Vânzător și Cumpărător, sunt guvernate de legea română. În cazul în care părțile nu reușesc soluționarea pe cale amiabilă, litigiile vor fi deduse spre soluționare instanțelor judecătorești române competente material și teritorial, conform Codului de Procedură Civilă. Pentru raporturile cu Consumatorii, sunt aplicabile dispozițiile speciale privind competența instanțelor de la domiciliul Consumatorului.

15. Forța majoră și cazul fortuit

Niciuna dintre părți nu va răspunde pentru neexecutarea, executarea necorespunzătoare ori cu întârziere a obligațiilor sale dacă aceasta este cauzată de un eveniment de forță majoră sau caz fortuit, în accepțiunea art. 1351 din Codul Civil. Partea care invocă forța majoră este obligată să o notifice celeilalte părți, în scris, în termen de 5 zile de la apariție, și să prezinte documente justificative în termen de cel mult 15 zile.

Sunt considerate cauze de forță majoră, fără ca enumerarea să fie limitativă: dezastrele naturale, incendiile, inundațiile, conflictele armate, grevele generale, deciziile autorităților publice care împiedică executarea contractului, întreruperile prelungite ale rețelelor de comunicații sau de transport, pandemiile.

16. Modificări ale Termenilor și Condițiilor

Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica și actualiza, în orice moment, conținutul prezentului document, fără o notificare prealabilă. 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 Termenii și Condițiile aplicabile la momentul plasării Comenzii.

Utilizatorii sunt încurajați să consulte periodic prezentul document pentru a fi la curent cu eventualele actualizări. Continuarea utilizării Site-ului ulterior modificării Termenilor și Condițiilor reprezintă acceptarea implicită a noilor prevederi.

17. Dispoziții finale

Dacă oricare dintre prevederile prezenților Termeni și Condiții este declarată nulă, anulabilă sau inaplicabilă de către o instanță competentă, celelalte prevederi își mențin valabilitatea, urmând ca prevederea afectată să fie înlocuită cu una validă, care să reflecte cât mai fidel intenția inițială a părților.

Tăcerea sau pasivitatea uneia dintre părți cu privire la o eventuală încălcare a obligațiilor asumate de cealaltă parte nu poate fi interpretată ca o renunțare la dreptul de a invoca acea încălcare ulterior.

Comunicările oficiale între părți se fac în scris, prin e-mail sau prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, la datele de contact furnizate de fiecare parte.

Prezenții Termeni și Condiții constituie acordul integral al părților cu privire la utilizarea Site-ului și înlocuiesc orice alte acorduri sau înțelegeri anterioare, scrise sau verbale, pe această temă.

18. Date de contact

Pentru orice întrebări, sesizări sau solicitări legate de prezentul document, 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 — Sfârșitul documentului —