

# Termeni și condiții - regulamentul Mountex.ro

## Introducere

Termenii și Condițiile Generale (denumite în continuare „Regulament”) stabilesc condițiile de utilizare ale serviciilor disponibile pe site-ul [www.mountex.ro](http://www.mountex.ro) (denumit în continuare „Site-ul”). Prezentul Regulament se aplică persoanelor fizice care acționează în afara activității lor profesionale, comerciale sau de afaceri (denumite în continuare „Consumator”), astfel că în anumite puncte sunt prevăzute condiții diferite față de cele aplicabile persoanelor juridice. În aceste cazuri, se aplică regulile speciale pentru Consumatori.

Achizițiile efectuate de persoane juridice se desfășoară în conformitate cu dispozițiile legislației aplicabile în materie de drept comercial și drept societar, inclusiv, dar fără a se limita la, prevederile Codului Civil și ale Legii societăților nr. 31/1990, respectiv reglementările privind înregistrarea și funcționarea persoanelor juridice, conform înregistrării acestora în Registrul Comerțului.

Încheierea contractului la distanță se consideră realizată în momentul în care comanda transmisă de către consumator este confirmată electronic de către Vânzător.

Informațiile tehnice necesare pentru utilizarea Site-ului, care nu sunt incluse în prezentul Regulament, sunt disponibile direct pe Site. Prin plasarea unei comenzi pe site, consumatorul confirmă că a citit, înțeles și acceptat termenii prezentului document.

Prin utilizarea Site-ului, confirmi că ai luat la cunoștință și accepți următoarele:

## Date companie

**Mountex SRL**

Cluj-Napoca

Str Liviu Rebreanu Nr 23/21

CUI: 17481464 din data de 14.04.2005

Cod fiscal EU : RO 17481464

Nr reg Com. J12/1426/13.04.2005

Cont LEI (RON): RO25 RZBR 0000 0600 1526 4057

Raiffeisen Bank Cluj-Napoca, Romania

**Atenție!** În România nu avem magazin sau depozit, ridicarea personală a comenzilor de la punctul de lucru nu este posibilă. Expedierile spre România se fac din centrul logistic (Budaörs) lângă Budapesta.

**Punct de lucru și birou**

Cluj-Napoca 400338  
Str. Ciprian Porumbescu Nr.29  
Tel: 0745-900467

**Serviciu clienți în limba română:**

[webshop@mountex.ro](mailto:webshop@mountex.ro)

+40745-900467

Orar: Luni-Vineri 9-17

Activitatea desfășurată pe Site

Pe site-ul nostru comercializăm echipamente sportive, articole de îmbrăcăminte și accesorii pentru drumeții și activități outdoor.

În ceea ce privește serviciile oferite, nu ne supunem unui cod de conduită profesională.

## I. Utilizarea site-ului

**Responsabilitate:**

Utilizarea site-ului se face exclusiv pe propria răspundere, conștient fiind de posibilitățile și limitările internetului. În consecință, accepti că nu ne asumăm răspunderea pentru utilizarea webshop-ului, în special pentru nelivrarea sau pierderea datelor transmise și recepționate, erori de program, defecțiuni ale rețelei de internet sau daune cauzate de funcționarea necorespunzătoare a software-ului.

Ești singurul responsabil pentru comportamentul tău și eventualele erori comise pe site. Nu ne asumăm răspunderea pentru comportamentul utilizatorilor site-ului nostru.

În timpul utilizării site-ului, ai obligația de a nu încălca drepturile terților sau prevederile legale, nici direct, nici indirect.

În timpul utilizării site-ului și în special al lansării unei comenzi, ai obligația de a introduce date reale, valide și actuale pentru raportarea și înregistrările definite de cadrul legal, privind facturarea, e-factura sau alte forme de raportare cum ar fi D394 sau altele. Aceste date trebuie să fie la fel de valide la cumpărături ca oaspete (fără cont înregistrat) ca și cele cu cont înregistrat.

În ciuda atenției noastre maxime, nu ne asumăm răspunderea pentru eventualele prețuri afișate incorect în webshop, în special dacă acestea sunt în mod evident eronate sau nerealiste în comparație cu valoarea uzuală a produsului. În astfel de cazuri, Mountex nu este obligat să vândă produsul la prețul afișat eronat.

Valoarea de achiziție a unui voucher Mountex nu poate fi diferită de valoarea nominală a acestuia, astfel că nu se aplică reduceri sau cupoane promoționale. Voucherul nu implică costuri suplimentare, nu poate fi convertit în numerar, este transmisibil și este valabil un an de la data emiterii.

Prin achiziționarea voucherului, clientul acceptă condițiile de utilizare și valorificare ale acestuia. Nu returnăm numerar pentru diferențe mai mici decât valoarea voucherului, iar în cazul unei achiziții ce depășește valoarea acestuia, diferența se poate achita în numerar sau cu cardul. În cazul renunțării la un produs achiziționat cu voucher, contravaloarea va fi restituită tot sub formă de voucher. Nu emitem un nou voucher pentru cele pierdute, furate sau deteriorate, iar acestea nu pot fi schimbate în bani.

Deasemenea, stocurile disponibile în momentul comenzii se pot modifica, astfel că nu putem garanta livrarea produselor marcate cu eticheta „Ultima bucată”.

Pentru produsele comandate din webshop, nu se pot aplica reducerile speciale disponibile în anumite magazine fizice în cazul ridicării din magazin sau a transferului între magazine.

## **II. Reguli generale legate de cumpărături**

Comandarea produselor se face exclusiv pe cale electronică, utilizând platforma online [www.mountex.ro](http://www.mountex.ro). Nu putem procesa comenzi plasate prin telefon, e-mail sau alte platforme de comunicare (facebook, instagram, etc.)

Comanda se achită la plasarea comenzii prin card bancar, prin virament în cazul în care se dorește plata unei facturi proforme sau la curier/pachetomat/Parcel Shop, în momentul recepționării coletului.

În webshop-ul Mountex se pot face cumpărături din cont înregistrat prealabil, sau fără înregistrare cu meniul Easy Shopping. Nu ne putem asuma răspunderea pentru întârzieri la livrare cauzate de eventuale date introduse greșit sau incomplete, precum și alte cauze care nu depind direct de funcționarea companiei. Mountex nu își asumă răspunderea pentru pagube provenite din pierderea parolei, sau accesarea unui cont de către alte persoane decât proprietarul contului, din motive care nu depind de firmă.

Pașii necesari pentru cumpărare sunt descriși în meniul [Pași pentru efectuarea comenzilor](#)

Transmiterea confirmării plasării unei comenzi nu conferă acestuia valoare de contract scris! Confirmarea comenzii și acceptarea ei se face în momentul în care toate produsele din comandă sunt confirmate și documentul care atestă este factura fiscală. Comenzile sunt stocate cu număr de înregistrare. Cumpărătorii înregistrați își vor putea urmări comenzile în derulare sau istoricul

comenzilor derulate până în momentul respectiv în meniul din cadrul contului protejat cu parolă. Cumpărătorii neînregistrați pot cere informații legate de comenzi prin telefon, sau prin e-mail, cu ajutorul numărului de comandă transmis în momentul plasării acesteia.

Întrebările și solicitările în limba română se pot adresa pe telefonul +40-745-900-467 sau pe e-mail la [webshop@mountex.ro](mailto:webshop@mountex.ro).

Prețul de cumpărare este întotdeauna cel expus lângă produs și conține TVA! Costul transportului nu este inclus în preț. Acesta poate fi consultat în meniul [Informații legate de transport](#)

În cazul în care în ciuda tuturor eforturilor depuse de Mountex, ajunge un preț evident greșit pe site; preț care diferă mult de prețul uzual de pe piață, universal cunoscut sau apreciat al produsului; Mountex nu poate fi obligat să livreze produsul la prețul respectiv, ci să ofere prețul real al acelui produs. În cunoștința prețului real, clientului i se recunoaște dreptul de a renunța la comandă.

Dacă apare orice fel de problemă în procesarea comenzii plasate (legată de stoc, dimensiuni, culori, etc.), veți fi contactat de către un operator în scopul înștiințării și pentru găsirea unei soluții alternative de rezolvare.

Pe această cale vă aducem la cunoștință, că Mountex SRL stochează datele personale introduse în sistem, în scopul procesării comenzilor și împlinirii termenilor contractuali. Orice comandă validată are valoare de contract. Datele introduse vor fi păstrate cu confidențialitate și nu vor fi transmise către terți, cu excepția situației când terțul este subcontractor al vreunui serviciu (de exemplu transport, transmitere de e-mailuri sau altele). Prin completarea înregistrării sau comenzii, orice persoană care își introduce datele, contribuie la stocarea lor și inițiază procesul de transport, permițând accesul companiei abilitate pentru aceasta de a-i procesa datele personale. În acest caz, transportatorii sau alți subcontractori nu au dreptul de a utiliza sau folosi datele în alte scopuri decât cele menționate în termenii contractuali, precum și nu au dreptul de a vinde sau pune la dispoziție acestea altor persoane sau organizații. Procesarea datelor se face conform normelor și legilor valabile în Ungaria și în Uniunea Europeană, în conformitate cu Legea nr. 677/2001 valabilă în România.

Se va refuza acceptarea comenzii și totodată procesarea și expedierea ei, în cazul în care se concludă un motiv întemeiat că în spatele lansării acelei comenzi nu se află o intenție reală de a cumpăra, ci se poate dovedi că acel cumpărător urmărește să păgubească vânzătorul prin acțiunile sale. În asemenea caz, se va notifica persoana în cauză în scris, prin e-mail.

Diferențe la nuanța culorilor, detalii de realizare cum ar fi chei de fermoar, tip sau culoare de fermoar, buzunare, clapete, mânere, chingi, logo-uri sau chiar și materiale sau altele pot exista între fotografiile sau descrierile de pe site și produsul în sine expedit. În cazul în care atât factura cât și eticheta produsului indică modelul corect din comandă, Mountex nu își asumă răspunderea pentru aceste diferențe și nu se obligă să ridice produsul de la cumpărător pe cheltuiala sa. Diferențele provin din faptul că produsul realizat diferă față de datele inițiale transmise de către producător. În cazul în care aceste diferențe sunt substanțiale și afectează

performanța produsului, Mountex ridică produsul de la cumpărător și va credita contravaloarea, care se poate utiliza la cumpărarea unui alt produs sau restitui în cont.

Timpul de procesare a comenzilor este de 3-5 zile lucrătoare de la data validării comenzii, livrarea se face luni - vineri între orele 9-17 ora României. Livrarea se face de regulă a treia zi lucrătoare de la expediere. Perioadele aglomerate pot aduce întârzieri neplănuite în livrare.

Comenzile plasate pe ultimele bucăți, adică pe produsele marcate cu "stoc limitat" nu pot fi garantate, chiar dacă se achită cu card bancar. În cazul în care nu sunt disponibile produse, cumpărătorii vor fi notificați în scris, eventualele sume plătite cu card-ul vor fi restituite în cel mai scurt timp.

Termenul legal pentru confirmarea unei comenzi plasate pe cale electronică este de 30 zile

## Contractul încheiat

Contractul încheiat prin mijloace electronice este considerat contract electronic, căruia i se aplică dispozițiile relevante din Codul civil și din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic.

Acesta intră sub incidența Ordonanței Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniști.

După fiecare comandă reușită, vei primi automat un e-mail de confirmare la adresa de e-mail furnizată în timpul înregistrării. Comanda este considerată definitivă doar după primirea acestui e-mail de confirmare din partea noastră.

După încheierea contractului – într-un termen rezonabil, dar cel târziu la livrarea produsului în cazul unui contract de vânzare – îți vom furniza o confirmare pe un suport durabil a contractului încheiat. Această confirmare include și versiunea acceptată anterior a Termenilor și Condițiilor Generale în format PDF.

**Support durabil:** orice instrument care permite păstrarea informațiilor adresate destinatarului într-o manieră care să permită accesul acestuia la informații pentru o perioadă corespunzătoare scopului comunicării, și care asigură redarea informațiilor în formă neschimbată. Exemple de astfel de suporturi includ: hârtie, stick USB, CD-ROM, DVD, card de memorie, hard disk al calculatorului și e-mail.

## Arhivarea contractului

Contractele electronice încheiate prin intermediul site-ului, în cazul utilizatorilor înregistrați, sunt considerate contracte încheiate în formă scrisă, sunt arhivate și pot fi accesate ulterior de către utilizatorii înregistrați.

## III. Sistemul Mountex Membership

### Informații generale

Sistemul nostru de fidelizare a fost reînnoit: de acum, fiecare utilizator înregistrat devine automat membru Mountex, status care asigură o reducere permanentă și imediată de 7% din prețul produselor cu preț întreg pe platforma mountex.ro.

### Funcționarea reducerii pe mountex.ro

După înregistrarea contului sau autentificare, în magazinul online vor fi afișate automat prețurile de fidelizare cu 7% reducere pentru toate produsele cu preț întreg.

Nu este necesară activarea separată a reducerii aferente fidelizării.

În condițiile în care ați creat un cont și v-ați autentificat, dar nu apar prețurile menționate, vă rugăm să vă delogați și să vă autentificați din nou sau să ne contactați pentru verificare.

### Aplicarea reducerii în magazinele Mountex Ungaria

Reducerea aferentă Membership-ului se validează cel mai ușor în magazine prin prezentarea codului QR personal disponibil în contul Mountex. Cardurile de fidelitate din plastic emise anterior rămân valabile; totuși, pentru o achiziție mai rapidă și mai comodă, recomandăm utilizarea contului digital.

### Valabilitate

Membership-ul Mountex și reducerea aferentă sunt nominale și pot fi utilizate pe baza verificării identității. Reducerea este valabilă până la revocare.

## IV. Condiții și informații privind plata

### Plată cu card bancar

Webshop-ul MOUNTEX oferă o soluție de plată sigură cu cardul bancar, prin intermediul serviciului furnizat de **Worldline Six Payment**. (<https://worldline.com/en/home>)  
(*Vezi informațiile detaliate privind plata cu cardul bancar.*)

#### 1.a. Plată prin transfer bancar în avans

Dacă dorești să plătești prin transfer bancar, te rugăm să menționezi în câmpul „Observații” la plasarea comenzii: **„Achitare TRANSFER Bancar”**. Pe baza comenzii vom emite o factură proformă, care conține atât elementele de identificare ale noastre pentru plată cât și detalii și prețuri ale produselor din comandă.

Suma totală a comenzii trebuie virată în contul nostru deschis la Raiffeisen Bank, Swift RZBRROBU cont: RO25 RZBR 0000 0600 1526 4057.

În câmpul „Detalii plată” te rugăm să indici **numărul comenzii**, pentru a facilita identificarea plății.

## Plată ramburs (plată la preluare)

În cazul plății ramburs, suma datorată corespunde **prețului de vânzare afișat pe factura emisă**, care include TVA.

Poți achita contravaloarea comenzii **cu cardul bancar sau ramburs la curier, ramburs în punctele de preluare GLS sau de pe telefon/online în cazul coletelor livrate în Pachetomatele GLS Parcel Locker.**

Se percepe un **cost suplimentar pentru plata rambursului în valoare de 5 RON**, care va fi adăugat automat la totalul comenzii în timpul procesului de checkout și în e-mailurile de confirmare.

## V. Transportul și livrarea

**Momentan toate comenzile Mountex din România se transmit prin servicii poștale asigurate de servicii de curierat.**

### **Puncte de ridicare GLS (Parcel Shop)**

Livrarea în punctele de preluare GLS (magazine și chioșcuri) este un serviciu externalizat al GLS către Paypoint. Din acest motiv, datele tale și informațiile legate de livrare vor fi transmise și acestora. După expedierea coletului, noi (Mountex) nu mai putem modifica nici modalitatea de livrare nici detalii legate de plată.

Vei primi o notificare prin **SMS și/sau e-mail** din partea GLS în momentul în care coletul a ajuns în punctul de livrare. Coletul poate fi ridicat **în termen de 5 zile lucrătoare** de la notificare, pe baza prezentării unui **act de identitate valabil**.

Plata ramburs este disponibilă în toate punctele de livrare. Achitarea coletelor **cu card bancar nu este disponibilă**. În cazul în care ai achitat comanda deja prin card bancar, la punctul de preluare nu trebuie să mai achiți.

### **Pachetomat GLS (Parcel Locker)**

Serviciul de livrare în pachetomate GLS este un serviciu propriu GLS. Plata la aceste pachetomate se face în contul GLS, prin procesatorul de plăți Euplătesc.ro. Din acest motiv, datele tale și informațiile legate de livrare vor fi transmise și acestora.

Vei primi o notificare prin **SMS și/sau e-mail** din partea GLS în momentul în care coletul a ajuns în punctul de livrare. Coletul poate fi ridicat **în termen de 3 zile lucrătoare** de la notificare, pe baza prezentării unui **cod de preluare primit de la GLS**.

Achitarea coletelor se face **cu card bancar se face de pe propriul telefon, pe baza SMS/e-mail de la GLS în privința plății.**

**Sfat:** În cazul în care ai achitat comanda deja prin card bancar, la pachetomat nu trebuie să mai achiți, vei primi direct codul de preluare.

## Curier GLS

Serviciul de livrare în pachetomate GLS este un serviciu propriu GLS. Livrarea comenzilor prin curier GLS se face **în termen de 3–5 zile lucrătoare**, în zilele lucrătoare, de regulă între orele **08:00 și 17:00**. Plata cu cardul la curierul GLS este un serviciu GLS și poate fi disponibil doar în unele localități/zonă. Din păcate noi, ca expeditor nu putem influența aceste modalități. În cazul în care ai comandat cu plată la preluare, probabil va trebui să achiți comanda ramburs la curier.

## VI. Dreptul la denunțare unilaterală

Contractele la distanță în comerțul electronic sunt reglementate pe teritoriul Ungariei de ordonanța 17/1999, în conformitate cu Directiva Europeană 1997/7/CE din 20 mai 1997 și Legea comerțului electronic 365/2002 din România conform cărora am formulat următoarele aliniate:

**Oferim facilitatea de a denunța unilateral contractul privind achiziția în termen de 14 zile calendaristice de la preluarea produselor, în cazul în care acestea sunt eligibile.**

**Denunțarea unilaterală a contractului presupune returnarea produsului intact, cu toate accesoriile și nefolosit/nepurtat!**

Dreptul la denunțare unilaterală se poate exercita din momentul preluării mărfii, conform Ordonanței nr 130 din 31 august 2000 art. 4 alin 1 litera b actualizată: *”condițiile și modalitățile de exercitare a dreptului de denunțare unilaterală, pentru cazurile prevăzute în prezenta ordonanță, sub forma clauzei următoare: ”Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produsului sau, în cazul prestărilor de servicii, de la încheierea contractului”, redactată cu caractere îngroșate. În cazul omiterii acestei clauze, produsul sau serviciul este considerat livrat fără cerere de comandă din partea consumatorului, conform prevederilor art. 14;”*

Dacă s-a plasat o comandă greșită sau din eroare, aceasta se poate anula înaintea expedierii cu un e-mail trimis la adresa [webshop@mountex.ro](mailto:webshop@mountex.ro), sau la careva din posibilitățile de contact afișate la meniul [contact](#) .

Comanda expediată se poate anula la momentul preluării coletului de la curier, prin refuzul categoric al acestuia.

Cumpărătorul are dreptul de a renunța unilateral la cumpăratură în termen de 14 zile calendaristice de la preluarea mărfii. Denunțarea unilaterală a contractului presupune returnarea

produsului intact și nefolosit! Dreptul la denunțare unilaterală se poate exercita din momentul preluării mărfii.

Dorința de a returna produsul sau eventuale reclamații se pot exprima prin e-mail sau telefonic, dar procedeele de retur se inițiază utilizând formularul special pentru aceasta și prin lansarea comenzii de schimb. În caz de [schimb sau renunțare](#), rugăm clienții să menționeze numărul facturii în vederea identificării mai ușoare a comenzii. Formularul pentru retur precum și instrucțiunile pentru returnare [se pot descărca aici>>>](#)

În cazul renunțării la comandă, costurile returului vor fi doar cele de transport.

Dreptul la retur se poate exercita în cazul produselor\*, chiar și cu ambalajul original desfăcut, care nu prezintă lipsuri sau urme de utilizare dar sunt eligibile pentru returnare. Mountex primește înapoi exclusiv produse intacte, nefolosite, în stare originală și returnează contravaloarea acestora. Produsele returnate vor fi verificate minuțios și individual de către colaboratorii noștri.

Pot exista diferențe minore între produsul propriu zis și specificațiile sau fotografiile de pe site. Mountex nu își asumă răspunderea pentru asemenea diferențe. În cazul denunțării unilaterale se urmează calea descrisă la secțiunea "[Schimb și renunțare](#)". Mountex ridică pe cheltuiala sa produsele de la cumpărător doar în cazul în care se constată diferențe majore, se livrează alt produs sau se constată neconformități, care trebuie dovedite prin fotografii.

**Există produse în webshop care nu pot face obiectul denunțării unilaterale (nu se pot returna!).** Acestea sunt cele, care prin natura lor, odată cu desfacerea ambalajului nu mai pot fi considerate respectiv vândute ulterior ca fiind noi.

În cazul contractului de prestare de servicii, **după executarea completă a serviciului**, dacă furnizarea a început cu **acordul prealabil explicit al consumatorului**, iar acesta a recunoscut că își pierde dreptul de retragere odată cu îndeplinirea integrală a contractului;

Produse sau servicii **al căror preț depinde de fluctuații ale pieței financiare** care nu pot fi controlate de către comerciant și care pot avea loc în perioada de exercitare a dreptului de retragere;

Produse **neprefabricate**, realizate pe baza indicațiilor sau la cererea expresă a consumatorului, sau **personalizate în mod clar** pentru acesta;

Produse **perisabile** sau care își pierd rapid calitățile esențiale;

Soluții de curățare-impregnare în flacoane sau alte recipiente, butelii de gaz, cosmetice (cremă de soare sau altele), suplimente nutritive sau alte tipuri de mâncare, încălzitoare, alte produse sigilate care se pot deteriora sau consuma deodată cu desigilarea.

Deasemenea **nu se pot returna**: produse care fac parte din **echipamentul de protecție individual** cum ar fi; **carabiniere, hamuri, corzi, amarașe, dispozitive de asigurare, alte**

**dispozitive care opresc căderea individuală de la înălțime sau țin de siguranța personal, dacă acestea au cu sigiliile rupte, etichetele detașate, ambalajele deteriorate etc. Se pot returna din această categorie doar cele care sunt noi, intacte, cu toate etichetele și accesoriile.**

**nu se pot returna produse de igienă sau lenjerie intimă (chiloți, sutiene, costume de baie, altele)**

Contracte de prestări servicii în cazul în care **comerciantul se deplasează la domiciliul consumatorului**, la cererea expresă a acestuia, pentru **reparații sau lucrări de întreținere urgente;**

**Vă rugăm pe această cale, în cazul în care se dorește returnarea unui produs din această categorie, să ne contactați în prealabil pentru a lămurii situațiile și a nu ajunge în ipostaze neplăcute. Vă rugăm deasemenea în cazul în care aveți nelămuriri legate de mărimile hamurilor, dimensiuni, sau alte caracteristici să solicitați aceste informații înainte de expedierea comenzilor. Vă ajutăm cu drag.**

## **VII. Preluarea Coletelor**

**Rugăm clienții noștri pe această cale să fie atenți la integritatea coletelor în momentul preluării acestora!** Eventuale lovituri sau daune trebuie comunicate curierului și notate pe scrisoarea de trăsură (AWB) sau pe proces verbal deschis de către serviciul de curierat, iar dacă daunele par semnificative, recomandăm refuzul categoric al livrării. **Relamații ulterioare privind integritatea mărfii, în cazul în care nu s-au menționat daune la preluare, nu putem primi.**

**Rugăm recepționarea atentă a conținutului din colet**, precum și corelarea conținutului cu factura atașată. **Orice neregulă sau lipsă față de factura atașată se notează și se va semnala în ziua preluării** pe căile de [contact](#). Păstrați factura în original. Nu primim reclamații cu lipsuri după a 3-a zi de la data livrării.

În cazul în care curierul nu găsește la adresa menționată pe colet destinatarul, va livra coletul a doua zi, fără costuri suplimentare. Dacă un colet nu se poate livra în mod repetat și destinatarul nu este de găsit, se va returna la sediul Mountex. La cererea clientului, Mountex va efectua o a doua expediție, cu plata transportului la destinatar. În cazul în care și a doua tentativă eșuează din motive independente de Mountex sau curier, clientul va trece în regim de plată în avans pentru următoarele comenzi.

Dreptul la denunțare unilaterală nu este valabil în cazul pagubelor produse asupra coletului/mărfii după preluarea acestuia de la curier. În cazul returnării produselor incomplete, fără etichete, cu urme de utilizare, daune sau în urma constatării unei utilizări neconfome, furnizorul își rezervă dreptul de a penaliza clientul cu un procent din valoarea produsului egal cu diminuarea valorii acestuia.

În cazul în care se constată vreo daună sau defect de fabricație al produsului/produselor la preluare, Mountex va înlocui produsul defect în termen de 15 zile lucrătoare sau va pune la dispoziție contravaloarea acestora. Obligația imediată a vânzătorului este de a remedia neconformitatea și nu de a restitui contravaloarea.

În cazul denunțării unilaterale a contractului, Mountex va restitui contravaloarea achitată a produselor în termen de 14 de zile calendaristice în contul menționat de client, suma include eventuale costuri de transport achitate inițial (nu și cele de retur).

## Returnarea și schimbul produselor

În cazul în care produsul nu este conform cererii/așteptărilor, poți iniția returnarea sau schimbarea acestuia\*\*. Te rugăm să returnezi produsul nefolosit și cu etichetele/ambalajele intacte.

În cazul schimbării produsului, te rugăm să menționezi pe formularul de retur Numărul de articol și denumirea produsului returnat, eventual culoarea, mărimea sau alte caracteristici ce ar fi importante. Instrucțiuni privind returnarea pentru renunțare sau schimb [aici](#).

**Achitarea transportului la returul produselor atât pentru renunțare cât și pentru schimb se face de către cumpărător. Coletele trimise cu valoare de ramburs sau cu costul transportului neachitat nu se vor prelua de către Mountex.**

În cazul în care nu îți putem oferi produsul cerut la retur, te vom contacta pentru alegerea unui alt produs sau returnarea sumei achitate în contul IBAN menționat sau în lipsă de altă soluție prin Poșta Română (Mandat poștal).

**Pot exista diferențe de preț între produsul returnat și cel ales la schimb, chiar dacă este doar o altă mărime/culoare. În acest caz se va percepe diferența sau se va restitui în cont sau pe card, în funcție de modalitatea de plată aleasă.**

**\*\* Atenție! Produsele privind securitatea personală și cele care prin desigilare se pot degrada sau își pierd valoarea, nu se pot schimba! vezi mai sus excepțiile capitolului Dreptul de denunțare unilaterală.** (produse de igienă personală, produse sigilate cum ar fi creme, sau alte recipiente, mâncare sau băuturi, suplimente nutritive, lenjerie intimă, echipament de protecție personal.)

## Excepții pentru care nu se aplică garanția de schimb

Garanția de schimb nu este valabilă pentru niciun articol de lenjerie intimă sau aliment, conform listei de mai jos:

Pentru produse care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, **nu pot fi returnate după desigilare** (exemple: șosete, lenjerie intimă, boxeri, costume de baie, sutiene);

- Produse care, prin natura lor, **nu pot fi returnate**, sau care, după **deschiderea ambalajului ori punerea în funcțiune**, nu mai pot fi revândute ca produse noi.  
Exemple:
- produse pentru îngrijirea încălțăminteii și hainelor,
- cartușe, patroane, butelii de gaz,
- produse cosmetice (de ex. cremă solară, spray țințari, etc.),
- băuturi pudră ambalate,
- alimente;
- Produse **perisabile** sau care se **deteriorează rapid** ori au un termen de valabilitate redus;
- Produse **confeționate la comandă, livrate** sau realizate la cererea expresă a consumatorului, sau care sunt personalizate în mod clar pentru acesta (incluzând corzi sau cordeline tăiate pe dimensiune).

**Excepție:** schimbul sau rambursarea produselor returnate **din cauza unor defecte de fabricație** sau a unor **probleme de calitate**.

## VIII. Garanția produselor

Produsele de folosință îndelungată comercializate de Mountex sunt livrate cu 2 ani garanție\*. Garanția se oferă pe baza facturii fiscale emise în urma comenzii lansate pe [www.mountex.ro](http://www.mountex.ro). Eliberarea unui certificat de garanție, se face în urma solicitării exprese pe e-mail de către cumpărător.

\*Acest termen se împarte în două perioade:

### **Garanția comercială (primele 12 luni)**

#### **Garanția legală de conformitate (din luna 13 până în luna 24) conform Ord. 9/2016**

În cazul bunurilor de consum și la cele de folosință îndelungată (în general bunuri de mare valoare) în primele 6 luni, conform legii, se poate considera ca neconformitățile apărute să fi fost prezente, ascunse în momentul fabricației (L449/2003 republicata 2008 cap.V Art18). Dacă vânzătorul nu este de acord, el va trebui să dovedească utilizarea neconformă, depozitare necorespunzătoare, eventual lovituri, apă, umiditate extremă sau alte cauze care pot invoca defectul constatat.

În cazul eventualelor reclamații după luna a 12-a la bunurile de folosință îndelungată, până la sfârșitul perioadei de 2 ani, în cazul în care vânzătorul nu este de acord ca neconformitatea să fi fost prezentă în momentul vânzării, cumpărătorul trebuie să dovedească faptul că acea neconformitate a fost prezentă în momentul cumpărării produsului.

În termenul perioadei de garanție, se poate reclama defecțiune sau neconformitate, în cazul în care produsul a fost depozitat, întreținut, îngrijit, conform specificațiilor producătorului. În momentul reclamației vreunui defect, cumpărătorul practic semnalează o neconformitate care era prezentă în momentul vânzării produsului și nu a fost cauzată de vreo influență sau fenomen din

exterior, nu provine din utilizare neconformă sau defectuoasă precum și din lipsa întreținerii periodice recomandate de producător. Altfel spus, este vorba de neatenția vânzătorului, care a vândut un produs neconform – caz în care cumpărătorul are dreptate, iar reclamația este justificată. În cazul în care produsul se uzează în perioada de 2 ani sau mai puțin, uzură provenită din utilizare zilnică de exemplu, atunci reclamația nu este justificată, iar produsul nu va fi înlocuit (de exemplu: bocanci cu talpa uzată sau cu interiorul distrus, geți sau alte articole cu materialul subțiat, articole de pe care s-a șters parțial sau total vopseaua sau stratul de suprafață etc.).

### **Drepturile tale:**

1. Poți solicita repararea sau înlocuirea produsului, cu excepția cazului în care:

- este imposibil de realizat,
- ar genera pentru noi costuri disproporționate, având în vedere:
  - valoarea produsului în stare conformă,
  - greutatea neconformității,
  - dacă repararea/înlocuirea ți-ar provoca inconveniente semnificative.

2. Poți solicita o reducere proporțională a prețului, să remediezi tu defectul pe cheltuiala noastră, sau să reziliezi contractul (cu excepția defectelor minore), dacă:

- nu acceptăm repararea sau înlocuirea,
- nu realizăm acestea într-un termen rezonabil, fără inconveniente pentru tine,
- Ți-ai pierdut interesul pentru readucerea la conformitate.

### **Garanția produselor se acordă în două trepte:**

În prima treaptă cumpărătorul poate solicita reparația sau schimbarea produsului, cu condiția ca costurile variantei alese să nu fie semnificativ mai mare decât cealaltă. Reparația produsului implică readucerea stării fără neconformități (defecțiuni). Vânzătorul trebuie să se străduiască, ca în termen de 15 zile (OG 9/2016) să readucă produsul neconform în stare de funcționare, iar cheltuielile implicate pentru realizarea acestuia cad exclusiv în sarcina lui. Vânzătorul poate repara produsul de ori de câte ori se poate readuce în stare de conformitate și fără defect și nu prezintă dezavantaje sau lipsuri față de unul nou. Alegerea variantei privind reparația sau schimbarea este decizia exclusivă a vânzătorului. Uzura normală a produsului nu se poate considera neconformitate.

A doua treaptă va deveni validă doar atunci, când reparația sau schimbul produsului nu este agreat de vânzător, sau acestea nu se pot realiza. În treapta a doua, cumpărătorul poate opta între reducere în bani/produse sau renunțare în totalitate la produs. În cazul unui defect neesențial în funcționarea corectă, cumpărătorul nu poate solicita stornarea produsului și returnarea contravalorii de către vânzător.

Garanția nu acoperă defecțe menționate sau semnalate de către vânzător în momentul cumpărării, respectiv pentru care clientul a beneficiat eventual de o reducere.

Reclamațiile privind eventuale defecte de fabricație se anunță în timpul cel mai scurt. Produsul defect nu se poate utiliza în continuare. Vânzătorul are dreptul de a cere expertiză de la un service autorizat și **în cazul în care defectul provine din utilizare neconformă, costurile legate de constatare și reparație vor fi facturate cumpărătorului.**

Consumatorul nu este îndreptățit să solicite rezilierea contractului, dacă lipsa conformității este minoră.

Ridicarea produselor de la cumpărător se face exclusiv după analiza anterioară a situației, examinarea actelor, fotografiilor trimise de către client și confirmarea în scris, pe e-mail al Serviciului clienți Mountex. Returnarea unor produse fără acceptul vânzătorului nu îndreptățește cumpărătorul la recuperarea costurilor de transport sau alte costuri.

Detalii privind cadrul legislativ al garanțiilor găsiți pe pagina [Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului](#)

### **Exercitarea drepturilor legate de garanție**

Se poate face prin completarea formularului de garanție.

## **IX. Gestionarea reclamațiilor și căile de atac**

Utilizatorul poate transmite reclamațiile legate de produs sau serviciile noastre prin metodele indicate la punctul 1:

Reclamațiile verbale vor fi soluționate imediat, dacă este posibil. În caz contrar, vom întocmi un proces-verbal pe care îl păstrăm 5 ani împreună cu răspunsul scris. Îți vom trimite o copie a acestuia cel târziu odată cu răspunsul.

Pentru reclamațiile făcute în persoană (la sediu), înmânăm copia procesului-verbal pe loc. Dacă nu este posibil, se aplică regulile pentru reclamațiile scrise.

Reclamațiile făcute prin telefon sau alte mijloace de comunicare sunt înregistrate cu un număr unic pentru urmărire ulterioară.

Reclamațiile scrise vor primi răspuns în termen de 30 de zile. Data expedierii poștale este considerată data rezolvării.

În caz de respingere, vei fi informat asupra motivelor.

Dacă litigiul nu se soluționează amiabil, ai la dispoziție următoarele căi de atac:

[Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului](#)

Soluționarea online a litigiilor

(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>)

## **Modificarea unilaterală a termenilor și condițiilor generale**

Se aplică versiunea Termenilor și Condițiilor Generale acceptată la data plasării comenzii; modificările ulterioare sunt valabile doar pentru comenzile plasate după publicarea acestora. Modificările Termenilor și Condițiilor sunt disponibile pe site-ul nostru.

Regulamentul este disponibil în format PDF la următorul link:

[\*\*Termeni și condiții - Regulament \(PDF\)\*\*](#)

Prezentele Termeni și Condiții Generale au intrat în vigoare la data de 10 Decembrie 2025.

## **Legislație în vigoare**

Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic

Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora

Ordonanța de urgență nr. 34/2014

Legea nr. 287/2009 privind Codul civil

Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR).

Legea nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice

Legea nr. 158/2008 privind publicitatea înșelătoare și publicitatea comparativă

Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal