



**RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC
PE SITE WWW.SUPRATEN.MD**

ELABORAT/ȘDMP/

DATA, SEMNĂTURA

APROBAT/DG/

NICOLAE TRICOLICI

DATA, SEMNĂTURA

COORDONAT/ȘSAJ/

DATA, SEMNĂTURA

COORDONAT/DRU/

DATA, SEMNĂTURA

COORDONAT/DT/

DATA, SEMNĂTURA

Nr. redacției/ modificării	Data redacției/ modificării	Pag.	Descrierea modificării	Semnătura persoanei autorizate
1	20.02.2018	toate	Prima redacție	
2	17.08.2026	toate	Revizuire integrală în vederea aplicării Legii nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, începând cu 23.08.2026; actualizarea cadrului normativ și a terminologiei aplicabile comerțului electronic și contractelor la distanță; revizuirea regulilor privind comenzile online, informarea consumatorilor, prelucrarea datelor cu caracter personal, modulele cookie, comunicările comerciale, livrarea, recepția, returul și justificarea neexecutării obligațiilor datorită unui impediment; restructurarea și actualizarea integrală a capitolelor	



1. DISPOZIȚII GENERALE

Prezentul Regulament stabilește condițiile generale aplicabile desfășurării activității de comerț electronic și vânzării la distanță de către S.A. „SUPRATEN” prin intermediul magazinului online disponibil la adresa www.supraten.md.

Activitatea reglementată de prezentul Regulament se desfășoară cu respectarea legislației Republicii Moldova aplicabile, inclusiv, după caz:

- Codul civil al Republicii Moldova;
- Legea nr. 284/2004 privind serviciile societății informaționale, cu modificările ulterioare;
- Legea nr. 8/2016 privind drepturile consumatorilor la încheierea contractelor;
- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor;
- Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal, începând cu data intrării sale în vigoare;
- legislația privind comerțul, publicitatea, plățile, documentarea operațiunilor economice și alte acte normative aplicabile.

În cazul modificării legislației aplicabile, prevederile prezentului Regulament se interpretează și se aplică în conformitate cu normele legale imperative în vigoare.

NOȚIUNI UTILIZATE:

VÂNZĂTOR - S.A. „SUPRATEN”, cu sediul în mun. Chișinău, str. Petricani, nr. 84, MD-2059, Republica Moldova, IDNO 1003600005791, cod TVA 0600352, e-mail call_center@supraten.md, telefon 022 268 000.

MAGAZIN ONLINE - platforma electronică disponibilă la adresa www.supraten.md, prin intermediul căreia SUPRATEN prezintă și comercializează bunuri și furnizează informații privind acestea.

UTILIZATOR - orice persoană care accesează, navighează sau utilizează magazinul online, indiferent dacă plasează sau nu o comandă.

CUMPĂRĂTOR - persoana fizică sau juridică ce plasează o comandă pentru achiziționarea unuia sau mai multor bunuri.

CONSUMATOR - persoana fizică care acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale, de producție, artizanale sau profesionale.

BUN - orice produs oferit spre vânzare prin intermediul magazinului online.

COMANDĂ ONLINE - solicitarea transmisă electronic de cumpărător prin intermediul magazinului online în vederea achiziționării unuia sau mai multor bunuri.

COMANDĂ CONFIRMATĂ - comanda pentru care SUPRATEN a transmis cumpărătorului confirmarea acceptării comenzii, după verificarea, după caz, a disponibilității bunurilor, prețului, condițiilor de livrare și a datelor necesare executării comenzii.



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

CONTRACT LA DISTANȚĂ - contractul încheiat între vânzător și consumator în cadrul unui sistem organizat de vânzare la distanță, fără prezența fizică simultană a părților, prin utilizarea unui sau mai multor mijloace de comunicare la distanță.

COMUNICARE ELECTRONICĂ - orice informație transmisă, recepționată sau stocată prin mijloace electronice.

MIJLOC DE COMUNICARE LA DISTANȚĂ - orice mijloc care permite încheierea unui contract fără prezența fizică simultană a părților.

DATE CU CARACTER PERSONAL - orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă.

OPERATOR - S.A. „SUPRATEN”, în măsura în care determină scopurile și mijloacele prelucrării datelor cu caracter personal.

PERSOANĂ VIZATĂ - persoană fizică identificată sau identificabilă ale cărei date cu caracter personal sunt prelucrate de SUPRATEN.

CONSIMȚĂMÂNT - manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate prin care persoana vizată acceptă, printr-o acțiune afirmativă, prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri determinate.

MODULE COOKIE - fișiere sau tehnologii similare stocate ori accesate pe dispozitivul utilizatorului, utilizate pentru funcționarea site-ului, memorarea preferințelor, analiza traficului sau, după caz, publicitate și remarketing.

PLATĂ ONLINE - modalitatea de achitare inițiată electronic pentru o comandă, prin opțiunile disponibile în pagina de finalizare a comenzii.

PRESTATOR DE SERVICII DE PLATĂ - entitatea autorizată care procesează sau facilitează o tranzacție de plată aferentă unei comenzi.

RAMBURSARE - restituirea totală sau parțială a sumelor achitate, efectuată potrivit legislației aplicabile. Rambursarea către consumator se efectuează, de regulă, în aceeași monedă și prin aceeași modalitate de plată utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă în mod expres o altă modalitate și cu condiția de a nu suporta comisioane ca urmare a rambursării. Pentru plățile electronice, restituirea se inițiază prin canalul de plată aferent tranzacției inițiale, în condițiile tehnice ale prestatorului de servicii de plată.

2. CONDIȚII GENERALE

2.1. Prezentele condiții reprezintă cadrul general potrivit căruia se desfășoară activitatea de comerț electronic la distanță/online, cuprinse într-un sistem de vânzare organizat de SUPRATEN. Aceste condiții de comerț electronic se pot realiza inclusiv prin încheierea unui contract electronic de vânzare-cumpărare la distanță, asupra căruia prin comanda efectuată după comunicarea electronică comercială



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

din partea vânzătorului, consumatorul persoană fizică își exprimă expres și nevicat consimțământul cu privire la încheierea la distanță a contractului, prin plasarea comenzii.

2.2. Condițiile generale se aplică și persoanelor juridice, în condițiile diferențierii pe care legislația Republicii Moldova o reglementează. În aceeași măsură, prin comanda plasată, persoanele juridice își manifestă consimțământul nevicat cu privire la clauzele contractului de vânzare-cumpărare la distanță prevăzute în prezentele condiții generale și stipulate în legislația Republicii Moldova.

2.3. Utilizarea site-ului nu constituie, prin ea însăși, consimțământ pentru prelucrarea datelor cu caracter personal în scopuri de marketing sau pentru utilizarea modulelor cookie care nu sunt strict necesare. Obținerea consimțământului se realizează printr-un mecanism separat și corespunzător. Acceptarea prezentului Regulament nu este echivalentă cu exprimarea consimțământului pentru primirea comunicărilor comerciale și nu poate fi utilizată în acest scop.

3. TERMENI ȘI CONDIȚII

3.1. Magazinul online www.supraten.md cuprinde orice fel de informații (texte, poze, baze de date, produse, prețuri, logouri, reclame), care constituie conținutul magazinului online, proprietatea companiei SUPRATEN. Orice preluare a conținutului (integrală sau parțială) în alte scopuri decât în interes personal este sancționată de legislația Republicii Moldova și în special de reglementările privind drepturile de proprietate intelectuală.

3.2. Informațiile oferite în cadrul prezentului site/pagină web sunt în limba română și rusă.

3.3. SUPRATEN poate modifica informațiile publicate pe site, inclusiv descrieri, imagini, caracteristici și disponibilitatea bunurilor. Modificările nu afectează drepturile și obligațiile deja dobândite printr-o comandă confirmată sau printr-un contract încheiat, cu excepția cazurilor permise de legislația aplicabilă.

3.4. SUPRATEN depune eforturi rezonabile pentru ca informațiile publicate pe magazinul online să fie corecte, complete și actualizate. Caracteristicile tehnice ale bunurilor sunt prezentate pe baza informațiilor furnizate de producători, importatori sau alți furnizori, după caz. Imaginile afișate pe site au caracter de prezentare. Pot exista diferențe rezonabile de nuanță, aspect sau ambalare între imaginea afișată și produsul livrat, în special ca urmare a diferențelor dintre loturi sau a setărilor dispozitivului utilizat pentru accesarea site-ului.

3.5. Prețul aplicabil unei comenzi este cel afișat în magazinul online la momentul plasării comenzii, cu excepția situațiilor în care există o eroare evidentă de afișare sau o altă situație prevăzută de lege. În cazul unei erori evidente de preț, SUPRATEN informează cumpărătorul înainte de executarea comenzii și îi oferă posibilitatea de a confirma sau de a anula comanda, după caz. Promoțiile și reducerile sunt valabile în perioada indicată în oferta respectivă și/sau în limita stocului disponibil, conform condițiilor publicate.

3.6. Comanda poate fi plasată prin intermediul magazinului online, conform funcționalităților disponibile. Furnizarea datelor necesare pentru executarea comenzii este obligatorie în măsura în care acestea sunt necesare pentru încheierea și executarea contractului sau pentru îndeplinirea unei obligații legale. Refuzul furnizării datelor necesare poate împiedica plasarea, confirmarea sau executarea comenzii. În cazul identificării unei erori, cumpărătorul poate solicita corectarea acesteia prin intermediul canalelor de contact comunicate de SUPRATEN. Plasarea comenzii exprimă intenția cumpărătorului de a achiziționa bunurile selectate în condițiile afișate, iar efectele juridice ale transmiterii comenzii și momentul încheierii contractului se determină potrivit pct. 3.14 și legislației aplicabile, în funcție de calitatea cumpărătorului. Mesajul automat privind recepționarea tehnică a comenzii confirmă primirea acesteia în sistemul magazinului online și nu modifică regulile legale privind momentul încheierii contractului.



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

3.6.1. Înainte de transmiterea comenzii, magazinul online pune la dispoziția cumpărătorului un rezumat al comenzii și mijloace tehnice accesibile pentru identificarea și corectarea erorilor privind bunurile, cantitățile, datele de contact, adresa, modalitatea de livrare și modalitatea de plată.

3.6.2. În etapa finală, cumpărătorului îi sunt prezentate, într-o formă clară, bunurile și cantitățile selectate, prețul unitar, după caz, valoarea bunurilor, taxele incluse, costul livrării și alte costuri obligatorii cunoscute, precum și suma totală de plată. Acțiunea prin care se plasează comanda trebuie să indice neechivoc faptul că aceasta implică o obligație de plată, atunci când este cazul.

3.6.3. Condițiile contractuale aplicabile și informațiile obligatorii sunt puse la dispoziție într-o formă care permite cumpărătorului să le consulte înainte de plasarea comenzii și, după încheierea contractului, să le păstreze sau să le reproducă.

3.7. Pentru clienții noi, SUPRATEN poate efectua o verificare telefonică sau electronică a datelor necesare executării comenzii. Verificarea se efectuează exclusiv în scopul validării și executării comenzii și nu reprezintă, prin ea însăși, consimțământ pentru comunicări comerciale. Prelucrarea datelor în cadrul acestei verificări se realizează exclusiv în măsura necesară pentru validarea și executarea comenzii și pentru prevenirea utilizării frauduloase a serviciilor.

3.8. După transmiterea comenzii prin magazinul online, SUPRATEN confirmă, fără întârzieri nejustificate, prin mijloace electronice, recepționarea acesteia și comunică cumpărătorului statutul comenzii, inclusiv, după caz, acceptarea sau respingerea acesteia, în condițiile legislației aplicabile. Confirmarea automată privind recepționarea tehnică a comenzii nu trebuie confundată cu confirmarea privind procesarea, disponibilitatea bunurilor sau executarea comenzii.

3.9. SUPRATEN poate refuza sau suspenda procesarea unei comenzi în cazul în care:

- a) bunul nu este disponibil;
- b) există o eroare evidentă privind prețul sau caracteristicile bunului;
- c) datele necesare executării comenzii sunt incomplete sau incorecte;
- d) există suspiciuni rezonabile privind utilizarea frauduloasă a serviciilor;
- e) executarea comenzii este imposibilă din motive independente de voința SUPRATEN;
- f) există alte motive justificate prevăzute de legislația aplicabilă.

În cazul refuzului comenzii, cumpărătorul este informat, după caz, fără întârziere nejustificată.

3.9.1. Oferta bunurilor prezentate consumatorilor prin magazinul online este valabilă în condițiile publicate și în limita stocului disponibil. Informația privind disponibilitatea bunurilor se actualizează pe baza datelor existente în sistemele SUPRATEN. Din motive ce țin de intervalele de actualizare sau sincronizare a stocurilor, pot exista diferențe temporare între disponibilitatea afișată pe site și stocul efectiv existent la momentul procesării comenzii. În cazul în care, după transmiterea comenzii, se constată indisponibilitatea totală sau parțială a bunurilor comandate, SUPRATEN informează cumpărătorul fără întârziere nejustificată. SUPRATEN poate propune executarea parțială a comenzii, livrarea separată ori un produs alternativ numai cu acordul cumpărătorului. În cazul în care comanda nu poate fi executată total sau parțial, se aplică drepturile și remediile prevăzute de legislația aplicabilă, iar sumele achitate pentru bunurile care nu pot fi livrate se restituie în condițiile și termenele prevăzute de lege.

3.10. Pentru orice eroare survenită în transmiterea de către consumator a datelor necesare prelucrării comenzii plasate, consumatorul are la dispoziție adresa de email call_center@supraten.md, pentru a informa vânzătorul despre eroarea comisă. Ulterior prelucrării comenzii, vânzătorul nu își asumă răspunderea ce decurge din transmiterea eronată a datelor sale de consumator sau comanda eronat efectuată.

3.11. Orarul de funcționare:

Comenzile pot fi plasate online oricând, dar perioada de procesare a acestora se desfășoară zilnic în intervalul de timp:

Luni-vineri între orele 08:00 - 19:00;

Sâmbătă între orele 08:00 - 17:00;

Duminică între orele 09:00 - 15:00.



3.12. Livrarea și achitarea:

Livrarea mărfii, în raza orașului Chișinău, se realizează în intervalul de timp:

Luni-vineri: de la 10:00 până la 16:00;

Sâmbăta: de la 10:00 până la 14:00;

Duminică - zi liberă.

Dacă comanda este plasată:

până la ora 13:00 - livrarea se efectuează în aceeași zi;

după ora 13:00 - livrarea se efectuează în ziua următoare;

Aceste intervale pot fi modificate în funcție de sărbători legale, condiții meteorologice, situații excepționale, capacitatea logistică sau alte circumstanțe obiective.

***Comenzile plasate în zilele de sărbători legale vor fi procesate în următoarea zi lucrătoare.**

SUPRATEN asigură livrarea bunurilor comandate personal sau prin intermediul unor prestatori de servicii de livrare. Condițiile și costul livrării sunt comunicate cumpărătorului înainte de finalizarea comenzii.

3.12.1. Modalitățile de achitare disponibile sunt cele afișate cumpărătorului în pagina de finalizare a comenzii și pot include plata în numerar, transferul bancar, plata prin card bancar, servicii de plată sau portofele electronice, precum și alte modalități permise de legislația aplicabilă.

3.12.2. Plata online este inițiată de cumpărător și este supusă regulilor de autorizare, autentificare și securitate ale prestatorului de servicii de plată și ale băncii emitente, inclusiv mecanismelor 3D Secure și autentificării stricte, după caz. O tranzacție poate fi refuzată sau nefinalizată din motive ce țin de bancă, limitele cardului, autentificare, indisponibilitatea tehnică ori măsuri antifraudă.

3.12.3. Plata online este înregistrată în sistemul SUPRATEN ca fiind reușită după primirea confirmării corespunzătoare din partea prestatorului de servicii de plată sau a instituției implicate în procesarea tranzacției. Procesarea, autorizarea sau debitarea unei plăți nu modifică regulile legale privind momentul încheierii contractului și nu reprezintă, prin ea însăși, confirmarea disponibilității bunului. În cazul în care o comandă achitată nu poate fi executată total sau parțial, cumpărătorul este informat, iar sumele datorate se rambursează în condițiile pct. 3.12.4 și ale legislației aplicabile.

3.12.4. În cazul în care o comandă achitată nu poate fi executată total sau parțial, cumpărătorul este informat fără întârziere nejustificată, iar SUPRATEN restituie integral suma achitată sau, după caz, diferența corespunzătoare bunurilor care nu pot fi livrate, în condițiile și termenele prevăzute de legislația aplicabilă. Pentru plățile efectuate prin mijloace electronice, rambursarea se inițiază, de regulă, prin aceeași modalitate de plată utilizată pentru tranzacția inițială, cu excepția cazurilor în care legea permite sau cumpărătorul acceptă o altă modalitate. După inițierea corespunzătoare a rambursării, termenul tehnic necesar pentru creditarea efectivă a sumei poate depinde de prestatorii de servicii de plată și de instituțiile financiare implicate, fără a afecta obligațiile SUPRATEN privind restituirea sumelor în termenul prevăzut de lege.

3.12.5. În cazurile în care, potrivit legislației aplicabile sau condițiilor contractuale, SUPRATEN este obligat să restituie consumatorului total sau parțial o sumă achitată, rambursarea se efectuează în condițiile și termenele aplicabile situației care a determinat restituirea. În cazul exercitării dreptului legal de revocare a contractului, rambursarea se efectuează prin aceeași modalitate de plată utilizată de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul acceptă în mod expres o altă modalitate și cu condiția ca acesta să nu suporte costuri suplimentare ca urmare a rambursării. Rambursarea sumelor datorate consumatorului nu este condiționată de plata unui comision administrativ către SUPRATEN.

3.12.6. Datele necesare procesării plății sunt transmise prestatorilor implicați numai în măsura necesară efectuării, confirmării, reconcilierii și, după caz, rambursării tranzacției. Datele de autentificare ale cardului, precum PIN-ul, CVV/CVC, codurile OTP/3D Secure sau alte credențiale bancare, nu sunt solicitate de SUPRATEN prin telefon, e-mail, chat ori alte canale de suport.

3.12.7. Pentru bunurile voluminoase, grele, paletizate sau pentru livrările care necesită condiții speciale de acces ori manipulare, condițiile concrete de transport, acces și descărcare, precum și

eventualele servicii suplimentare și costurile acestora, dacă există, sunt comunicate cumpărătorului înainte de confirmarea comenzii.

3.12.8. Pentru bunurile comercializate în unități de măsură sau ambalaje specifice (m², m.l., kg, set, pachet, palet etc.), unitatea de vânzare, cantitatea efectivă, regulile de rotunjire sau ambalare și valoarea aferentă sunt afișate sau confirmate înainte de acceptarea comenzii, atunci când aceste elemente sunt relevante pentru produs.

3.13. Comunicările privind recepționarea, verificarea, procesarea, executarea, livrarea sau, după caz, imposibilitatea executării comenzii pot fi efectuate prin mijloacele de contact furnizate de cumpărător, inclusiv prin e-mail sau telefon. Comunicările privind executarea contractului și comenzii nu constituie comunicări comerciale. Comunicările comerciale prin e-mail, SMS sau alte mijloace de comunicare electronică se transmit numai în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă. Persoana care a consimțit la primirea comunicărilor comerciale poate retrage consimțământul în orice moment prin mecanismul indicat în comunicarea comercială sau prin contactarea SUPRATEN. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate înainte de retragere și nu afectează executarea comenzilor sau contractelor existente.

3.14. Orice comandă confirmată implică vânzătorul și consumatorul persoană fizică într-un contract la distanță.

În raporturile cu consumatorii, momentul încheierii contractului se determină potrivit dispozițiilor Codului civil privind oferta publică a bunurilor, acceptarea ofertei și momentul încheierii contractului. Prezentarea bunurilor în magazinul online către consumatori constituie ofertă publică în condițiile prevăzute de lege și ale ofertei publicate, inclusiv în ceea ce privește disponibilitatea bunurilor și perioada de valabilitate a ofertei. Transmiterea de către consumator a comenzii care corespunde condițiilor ofertei constituie acceptarea acesteia, producând efecte în condițiile prevăzute de Codul civil. Confirmarea transmisă de SUPRATEN potrivit legislației privind serviciile societății informaționale atestă recepționarea și statutul comenzii și nu poate fi interpretată ca limitând drepturile dobândite de consumator potrivit legii. În raporturile cu cumpărătorii care nu au calitatea de consumator, comanda reprezintă solicitarea cumpărătorului de a achiziționa bunurile selectate, iar contractul se consideră încheiat la acceptarea comenzii de către SUPRATEN, dacă părțile nu au convenit altfel.

3.15. După încheierea contractului, SUPRATEN transmite cumpărătorului, pe e-mail sau pe un alt suport durabil disponibil, confirmarea comenzii și informațiile esențiale ale contractului, într-o formă care poate fi stocată și reprodusă. SUPRATEN păstrează evidența comenzii și a versiunii condițiilor aplicabile pe durata necesară executării contractului, soluționării reclamațiilor și îndeplinirii obligațiilor legale de păstrare.

4. OBLIGAȚIILE VÂNZĂTORULUI

4.1. Vânzătorul se obligă să pună la dispoziția cumpărătorului, în mod gratuit, informații cu privire la produsele și serviciile sale, pentru a atinge finalitatea menționată în comanda online.

4.2. Vânzătorul se obligă să publice în magazinul online www.supraten.md informații cu caracter orientativ și să prezinte informații despre produsele expuse spre comercializare de acesta, precum și alte date considerate de SUPRATEN S.A. ca fiind de interes pentru CUMPĂRĂTORI.

4.3. Caracteristicile produselor și a documentației tehnice aferente acestora, prezentate pe site sunt

puse la dispoziție de către producători și furnizori, iar SUPRATEN S.A. oferă suportul tehnic pentru afișarea lor.

4.4. Vânzătorul întreprinde acțiuni în mod constant pentru a prezenta informații cât mai corecte și relevante pentru produsele oferite spre vânzare. Dacă prețurile sau alte informații despre produs au fost afișate greșit, SUPRATEN S.A. își rezervă dreptul de a nu-și onora comanda și de a anunța potențialul cumpărător despre eroarea intervenită, dacă livrarea nu s-a efectuat.



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

4.5. Imaginile produselor sunt afișate în magazinul online cu titlul de prezentare. Produsele efectiv comandate pot fi diferite sub aspectul unor caracteristici (ex. nuanțe de culoare etc.) de aspectul real al produsului, în funcție de lotul în care au fost fabricate.

4.6. La solicitarea și cu acordul consumatorului, SUPRATEN S.A. poate recomanda cumpărătorului achiziționarea altui produs de o calitate și la un preț echivalente cu cele solicitate în prima comandă. Comanda inițială se consideră anulată la data confirmării comenzii produsului/ produselor ce înlocuiesc produsul inițial.

4.7. Prețurile produselor sunt actualizate zilnic. Prețul produsului comandat este cel afișat la data plasării comenzii și nu poate fi schimbat în momentul în care consumatorul a făcut comanda online.

Promoțiile sunt valabile:

- pentru perioade limitate de timp specificate pe pagina de prezentare a produselor/ bunurilor din magazinul online;
- în limitele stocurilor disponibile.

4.8. Înainte ca un consumator să fie ținut de o comandă, Vânzătorul asigură, în măsura relevantă bunului și modalității de vânzare, informarea clară privind: caracteristicile principale ale bunului; identitatea și datele de contact ale SUPRATEN; prețul total cu taxele incluse și costurile suplimentare; modalitățile de plată, livrare și executare; termenul estimat de livrare; procedura de soluționare a reclamațiilor; existența garanției legale de conformitate și, după caz, a garanției comerciale; condițiile, termenele și procedura de exercitare a dreptului de revocare, precum și excepțiile de la acest drept.

4.9. Pentru produsele care urmează a fi preparate, nuanțate sau mixate, debitate, tăiate, fasonate ori realizate după specificațiile cumpărătorului, Vânzătorul trebuie să obțină înainte de începerea operațiunii confirmarea parametrilor esențiali ai produsului sau comenzii și să informeze consumatorul, atunci când este aplicabil, despre faptul că personalizarea poate determina exceptarea de la dreptul de revocare conform legii.

4.10. Datele de identificare și de contact ale Vânzătorului, politicile de livrare, anulare și retur, politica de securitate, politica privind modulele cookie și modalitățile de plată disponibile sunt menținute într-un loc ușor accesibil pe site; informațiile relevante pentru tranzacția de plată sunt afișate și în fluxul de finalizare a comenzii, după caz.

SUPRATEN S.A. nu este responsabil pentru prejudiciile create de informațiile publicate în magazinul online din erori ce nu-i aparțin.

SUPRATEN S.A. își rezervă dreptul de a completa și/sau modifica orice informație din magazinul online fără a anunța în prealabil utilizatorii site-ului.

Comunicarea cu magazinul online SUPRATEN S.A. se face în momentul interacțiunii, prin intermediul formularului de contact disponibil pe pagina web a vânzătorului, prin intermediul adresei de email call_center@supraten.md și telefonic la 022 268 000.

SUPRATEN poate contacta persoana care a furnizat date de contact prin intermediul site-ului atunci când contactarea este necesară pentru soluționarea solicitării acesteia, procesarea unei comenzi, executarea unui contract sau îndeplinirea unei obligații legale. Comunicările comerciale sunt transmise separat, în condițiile legislației aplicabile.

5. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ

5.1. Semnele grafice, denumirile, mărcile (cum sunt, de exemplu: numele site-ului și a companiei

SUPRATEN S.A.) sunt proprietatea SUPRATEN S.A. și nu pot fi preluate și/sau folosite fără acordul prealabil scris al proprietarului.

5.2. Vizitatorul nu va copia, distribui, prelua, publica în scop comercial nici o informație conținută de magazinul online SUPRATEN, fără acordul prealabil scris al titularului site-ului. Orice modificare neautorizată a site-ului este interzisă. Denumirile, mărcile, elementele grafice, designul, textele,



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

fotografiile, bazele de date, programele informatice, structura și alte elemente ale magazinului online sunt protejate de legislația privind proprietatea intelectuală. Utilizarea conținutului în scopuri personale nu conferă utilizatorului niciun drept de proprietate asupra acestuia.

6. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

6.1. Datele cu caracter personal furnizate prin intermediul magazinului online se prelucrează de S.A. „SUPRATEN”, IDNO 1003600005791, str. Petricani 84, mun. Chișinău, în calitate de operator, în scopul încheierii și executării contractului la distanță, al livrării, al facturării și al îndeplinirii obligațiilor legale, precum și, după caz, pentru soluționarea solicitărilor transmise prin intermediul site-ului și gestionarea reclamațiilor și retururilor.

6.2. Datele se transmit, în limitele necesare, prestatorilor de servicii de livrare, procesatorilor de plăți și furnizorilor de servicii care prelucrează date în numele SUPRATEN, în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă, precum și altor destinatari, după caz, atunci când transmiterea este necesară pentru executarea contractului sau este impusă de lege.

6.3. Comunicările comerciale se transmit numai în baza consimțământului prealabil, exprimat separat de acceptarea prezentelor condiții. Consimțământul poate fi retras în orice moment, fără nici o consecință asupra comenzilor plasate. Consimțământul pentru comunicări comerciale este solicitat separat de acceptarea prezentului Regulament și de alte operațiuni necesare executării comenzii. Refuzul exprimării consimțământului pentru comunicări comerciale nu afectează posibilitatea de a utiliza magazinul online sau de a plasa comenzi.

6.4. Informația completă privind prelucrarea datelor - scopurile, temeiurile, destinatarii, termenele de păstrare, drepturile persoanei vizate și datele de contact ale responsabilului cu protecția datelor - este disponibilă în Politica de securitate a datelor cu caracter personal, publicată pe www.supraten.md.

6.5. Persoana vizată are dreptul de acces, rectificare, ștergere, restricționare, portabilitate și opoziție, în condițiile și în limitele prevăzute de legislația aplicabilă, precum și dreptul de a depune plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (str. Serghei Lazo 48, mun. Chișinău; centru@datepersonale.md).

7. MODULE COOKIE ȘI TEHNOLOGII SIMILARE

7.1. Site-ul utilizează module cookie strict necesare funcționării sale, care se plasează fără consimțământ, precum și module de analiză a traficului și de publicitate, inclusiv de remarketing, care se plasează exclusiv după obținerea consimțământului prealabil al vizitatorului. Consimțământul se exprimă printr-un mecanism care permite refuzul la fel de simplu ca acceptarea și poate fi retras în orice moment, prin aceleași mijloace.

7.2. Categoriile de module utilizate, scopul, durata și destinatarii sunt descrise în Politica privind modulele cookie, publicată pe www.supraten.md.

8. FACTURARE ȘI ALTE DOCUMENTE ÎNȘOȚITOARE ALE COLETULUI

8.1. Vânzătorul va emite în baza informațiilor deținute de acesta și a celor furnizate de cumpărător o factură pentru bunurile vândute. Totodată, bunul cumpărat va fi însoțit de documentația prevăzută de lege pentru produsul/bunul comandat, după caz: certificat/declarație de conformitate, certificat de garanție, instrucțiuni de utilizare, alte acte după caz.

8.2. La recepționarea bunurilor, cumpărătorul verifică, în măsura posibilului, integritatea ambalajului și

corespunderea bunurilor cu informațiile din comandă.

9. LIMITAREA RĂSPUNDERII

9.1. SUPRATEN nu răspunde pentru întreruperile sau imposibilitatea temporară de accesare a site-ului cauzate de factori independenți de controlul său, inclusiv defecțiuni ale infrastructurii de comunicații, atacuri informatice, indisponibilitatea furnizorilor externi sau alte circumstanțe obiective.

9.2. Prevederea 9.1. nu limitează răspunderea SUPRATEN pentru obligațiile și drepturile consumatorilor prevăzute de legislația aplicabilă.

10. RISCURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

10.1. Vânzătorul este responsabil de ambalarea corespunzătoare a bunurilor. Documentația tehnică aferentă produselor este afișată pe site.

10.2. În cazul consumatorului, riscul de pierdere sau deteriorare accidentală a bunurilor se transferă în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă. În cazul în care legea sau contractul nu prevede altfel, dreptul de proprietate se transferă conform condițiilor contractului și regimului juridic aplicabil bunului.

10.3. Pentru persoanele juridice, condițiile privind transferul proprietății și al riscului vor fi stabilite suplimentar prin contract, factură sau alte documente comerciale aplicabile.

10.4. Vânzătorul își asumă responsabilitatea livrării produselor comandate de cumpărător, personal sau prin intermediul unui terț, costul livrării este plasat pe pagina web și se efectuează conform ofertei plasate de vânzător, doar în cazul în care cumpărătorul a solicitat livrarea la adresa necesară acestuia sau oferta plasată de vânzător includea și livrarea bunului la locul destinației.

11. ACCEPTAREA BUNURILOR

11.1. La prezentarea de către curier a coletului, cumpărătorul este obligat să semneze actele de primire-predare și să achite contravaloarea acestuia, dacă achitarea n-a avut loc.

11.2. Cumpărătorul are dreptul să nu accepte bunurile livrate în cazul în care acestea nu sunt conforme cu detaliile tehnice specificate în comandă. În acest caz vânzătorul își asumă responsabilitatea aducerii produselor în conformitate cu cele comandate de cumpărător.

11.3. Consumatorul beneficiază de dreptul de revocare a contractului la distanță în termenul și în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă și de prezentul capitol. Procedura de exercitare a dreptului de revocare este pusă la dispoziția consumatorului pe www.supraten.md.

11.4. Cumpărătorii pot transmite reclamații și solicitări prin datele de contact afișate pe www.supraten.md. SUPRATEN examinează reclamațiile în termenele prevăzute de legislația aplicabilă și comunică cumpărătorului rezultatul examinării.

11.5. Drepturile consumatorului privind neconformitatea bunurilor, garanția, remedierea, înlocuirea, reducerea prețului sau încetarea contractului se exercită în condițiile legislației aplicabile.

11.6. Termenul de revocare este de 14 zile și, în cazul vânzării de bunuri, începe să curgă de la data la care consumatorul sau un terț indicat de acesta, altul decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunului; dacă o comandă cuprinde mai multe bunuri livrate separat, de la primirea ultimului bun, iar dacă bunul este livrat în mai multe loturi sau piese, de la primirea ultimului lot sau a ultimei piese. Consumatorul poate exercita dreptul de revocare și înainte de intrarea în posesia fizică a bunurilor. Consumatorul poate exercita dreptul de revocare prin utilizarea formularului standard de revocare prevăzut de legislația aplicabilă, pus la dispoziție pe www.supraten.md, sau prin orice altă notificare neechivocă prin care își exprimă decizia de revocare a contractului.



RG-07-REGULAMENTUL PRIVIND COMERȚUL ELECTRONIC PE SITE WWW.SUPRATEN.MD

11.7. După comunicarea revocării, consumatorul returnează bunurile fără întârzieri nejustificate și în termenul legal. Costurile directe ale returnării sunt suportate conform informației precontractuale și legislației aplicabile. SUPRATEN rambursează sumele datorate în termenul legal și poate amâna rambursarea, în cazurile permise de lege, până la recepționarea bunurilor sau până la prezentarea dovezii expedierii acestora.

11.8. Dreptul de revocare nu se aplică în cazurile exceptate expres de lege, inclusiv bunurilor care nu sunt prefabricate și sunt realizate pe baza opțiunilor individuale sau a deciziei consumatorului ori sunt personalizate în mod clar. În activitatea SUPRATEN, în măsura în care sunt întrunite condițiile prevăzute de lege, această excepție poate include vopsele, lacuri ori alte produse preparate sau nuanțate/mixate conform alegerii individuale a clientului, precum și materiale debitate, tăiate sau fasonate la dimensiunile solicitate de acesta. Se aplică și celelalte excepții prevăzute de lege, inclusiv pentru bunurile care, după livrare, potrivit naturii lor, devin inseparabil amestecate cu alte elemente.

11.9. Consumatorul răspunde numai pentru diminuarea valorii bunurilor rezultată din manipulări care depășesc ceea ce este necesar pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a acestora, în condițiile prevăzute de lege

11.10. Pentru comerțul electronic, SUPRATEN asigură și publică pe site informația privind locul sau locurile de preschimbare și returnare a mărfii, adresa, programul, numărul de telefon, adresa de e-mail și procedura aplicabilă, astfel încât consumatorul să poată exercita efectiv drepturile privind preschimbarea.

11.11. Dreptul de revocare a contractului în termenul legal și drepturile consumatorului în cazul unui bun neconform sunt regimuri juridice distincte. Exercitarea dreptului de revocare nu condiționează și nu limitează drepturile privind neconformitatea, garanția, remedierea, înlocuirea, reducerea prețului ori încetarea contractului. În cazul bunurilor neconforme, costurile și măsurile necesare aducerii bunului în conformitate se suportă și se organizează potrivit legislației aplicabile, inclusiv pentru bunurile voluminoase sau greu transportabile.

12. TRANSFERUL DE PROPRIETATE

12.1. În cazul vânzării bunurilor către consumator, transferul dreptului de proprietate asupra bunurilor are loc în condițiile prevăzute de legislația Republicii Moldova și de contractul încheiat între părți.

12.2. În cazul achitării în avans prin transfer bancar, card sau printr-o altă modalitate de plată electronică, efectuarea plății nu afectează drepturile consumatorului privind livrarea, verificarea, conformitatea, garanția, revocarea contractului sau alte drepturi prevăzute de legislația aplicabilă.

12.3. În cazul livrării bunurilor către consumator prin intermediul unui curier sau al unui alt prestator de servicii de livrare, riscul de pierdere sau deteriorare accidentală a bunurilor se transferă consumatorului în condițiile și la momentul prevăzute de legislația Republicii Moldova aplicabilă contractului la distanță.

12.4. În cazul în care consumatorul alege un transportator care nu a fost oferit de SUPRATEN și această alegere nu a fost propusă de SUPRATEN, riscul se transferă în condițiile prevăzute de legislația aplicabilă la momentul predării bunurilor către transportatorul ales de consumator.

12.5. Pentru comenzile achitate prin ramburs, plata contravalorii bunurilor se efectuează la momentul

livrării, conform modalității de plată selectate la plasarea sau confirmarea comenzii. Plata nu limitează drepturile consumatorului privind verificarea conformității bunurilor și exercitarea drepturilor prevăzute de legislația aplicabilă.

12.6. Condițiile privind deschiderea, verificarea, recepționarea și refuzul bunurilor livrate se stabilesc în conformitate cu legislația aplicabilă, condițiile de livrare comunicate cumpărătorului și procedura de retur/reclamații publicată de SUPRATEN.

12.7. Pentru cumpărătorii persoane juridice, transferul dreptului de proprietate și al riscului se realizează conform condițiilor convenite între părți prin contract, comandă, factură sau alte documente

comerciale aplicabile, cu respectarea legislației Republicii Moldova.

12.8. Nicio prevedere a prezentului capitol nu poate fi interpretată ca limitând sau excluzând drepturile imperative acordate consumatorului prin legislația privind protecția consumatorilor, contractele la distanță, conformitatea bunurilor, garanțiile sau dreptul de revocare.

13. JUSTIFICAREA DATORITĂ UNUI IMPEDIMENT

13.1. O parte nu răspunde pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a unei obligații contractuale în măsura în care dovedește că executarea a fost împiedicată de un impediment aflat în afara controlului său și că, în mod rezonabil, nu i se putea cere să evite sau să înlăture impedimentul ori consecințele acestuia.

13.2. Constituie, după caz, impedimente care pot justifica neexecutarea obligațiilor evenimente precum calamități naturale, incendii, accidente majore, epidemii sau pandemii, războaie, acte de terorism, revolte, greve generale, acte sau măsuri ale autorităților publice, întreruperi majore ale furnizării energiei electrice sau a serviciilor de comunicații, atacuri informatice, defecțiuni majore ale infrastructurii tehnice ori logistice și alte evenimente care îndeplinesc condițiile prevăzute de legislația aplicabilă.

13.3. Un impediment nu exonerează de răspundere în măsura în care partea care îl invocă putea, în mod rezonabil, să îl evite, să îl înlăture sau să-i limiteze consecințele.

13.4. Partea care nu își poate executa obligația ca urmare a unui impediment va informa cealaltă parte, într-un termen rezonabil, despre existența impedimentului, natura acestuia, efectele estimate asupra executării obligațiilor și, în măsura posibilului, durata estimată a situației respective.

13.5. În cazul în care impedimentul este temporar, efectele justificative se produc numai pentru perioada în care impedimentul împiedică executarea obligației, fără a aduce atingere dreptului celeilalte părți de a beneficia de alte remedii prevăzute de lege.

13.6. În cazul în care impedimentul este permanent sau durata acestuia face nerezonabilă menținerea raportului contractual, fiecare parte beneficiază de drepturile și remediile prevăzute de legislația Republicii Moldova.

13.7. Prevederile prezentului capitol nu limitează și nu exclud drepturile consumatorilor prevăzute de legislația privind protecția consumatorilor și contractele la distanță.

14. LITIGII. LEGEA APLICABILĂ

14.1. În cazul consumatorilor, orice clauză a prezentului Regulament se aplică în măsura în care nu contravine normelor imperative privind protecția consumatorilor și contractele la distanță.

14.2. Relațiile contractuale dintre părți sunt guvernate de legislația Republicii Moldova. Orice litigiu care nu poate fi rezolvat pe cale amiabilă dintre părți va fi trimis spre soluționare instanțelor competente potrivit legislației Republicii Moldova.

14.3. Controlul respectării legislației privind protecția consumatorilor și supravegherea pieței este exercitat de autoritățile publice competente, potrivit domeniilor și categoriilor de produse atribuite acestora prin legislația în vigoare, inclusiv, după caz, de Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea

Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor și de Inspectoratul Național pentru Supraveghere Tehnică.

14.4. Supravegherea respectării legislației privind protecția datelor cu caracter personal este exercitată de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, în limitele competențelor stabilite de lege.