

REGULAMENTUL APLICAȚIEI MOBILE

DEFINIȚII

1. Vânzător - companie care își desfășoară activitatea sub denumirea OTCF SA, cu sediul social în Saska 25C 30-720 Cracovia, Polonia, înregistrată de Judecătoria Cracovia - Śródmieście, Secția a XI-a comercială a Registrului Curții Naționale, sub Numărul KRS 0000555276, număr de identificare fiscală NIP 9451978451, număr statistic de stat REGON 356630870, capital social de 7.384.500 PLN (achitat integral), numărul de telefon al Biroului Serviciul Clienți Magazin Online 4F +40 373 761 346 (taxe percepute conform tarifelor operatorului), adresa de e-mail: suport@4fstore.ro.

2. Aplicație mobilă - magazinul online 4F disponibil de pe un dispozitiv mobil la <https://4fstore.ro>, operat de Vânzător, fiind o platformă de vânzare prin intermediul căreia Vânzătorul:

1. oferă utilizatorilor funcționalități și servicii din magazin;
2. solicită încheierea de contracte la distanță de vânzare a Produselor;

permite Utilizatorilor să se familiarizeze cu Produsele oferite de Magazin. Prin intermediul magazinului, Vânzătorul pune la dispoziție un sistem adecvat, instrumente TIC și tehnologice pentru a furniza serviciile menționate anterior.

3. Regulament - termenii și condițiile care stabilesc regulile de utilizare ale aplicației mobile, în special regulile pentru încheierea contractelor de vânzare a bunurilor oferite de aplicația mobilă, regulile de executare a acestora și regulile privind procedura de reclamație și regulile programului de loialitate 4F TEAM.

4. Utilizator - o persoană fizică sau juridică sau o unitate organizațională fără personalitate juridică, care folosește funcționalitățile aplicației mobile.

5. Card 4F - o secvență unică de 11 litere și cifre alfanumerice generate de Vânzător și atribuite Utilizatorului sub forma unui card virtual, vizibilă după autentificarea în Contul de Utilizator, permițând înregistrarea în Contul de Utilizator a achiziției Produsului efectuată de Utilizator în Aplicație, în Magazin și în toate magazinele staționare ale Vânzătorului. Cardul 4F nu este un instrument de plată electronic sau monetar și nici un card de plată.

6. Client - un Utilizator care a încheiat un contract de vânzare cu Vânzătorul.

7. Consumator - un Utilizator persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații care, fără legătură cu activitatea lor economică sau profesională, încheie un contract de vânzare prin intermediul aplicației mobile

8. Cont utilizator - panoul individual al fiecărui utilizator activat pentru acesta de către Vânzător (după înregistrarea utilizatorului și încheierea unui contract pentru furnizarea serviciului de operare a contului utilizatorului), pe care sunt stocate datele furnizate de utilizator la înregistrarea contului utilizatorului. Contul de utilizator nu este necesar pentru a utiliza aplicația

mobilă și pentru a vizualiza gama de produse prin aplicația mobilă și pentru a plasa comenzi însă este necesar pentru a utiliza programul de loialitate 4F TEAM

9. Produse - bunurile mobile incluse în sortimentul Aplicației, pe site-ul www.4f.ro și în magazinele fizice din România, bunuri care pot face obiectul unui contract de vânzare între Utilizator și Vânzător.

10. Contract de vânzare - un contract de vânzare de bunuri încheiat între Utilizator și Vânzător prin intermediul aplicației mobile în conformitate cu prevederile Termenilor și Condițiilor.

11. GDPR - Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE

12. Newsletter - serviciu pus la dispoziție de Vânzător și care constă în furnizarea de informații comerciale, în special cu privire la produsele și serviciile oferite sub formă de mesaje electronice (e-mail-uri), prin poștă electronică către adresa de e-mail specificată de Utilizator.

13. 4F TEAM - un program de loialitate derulat pentru Utilizatorii Aplicației înregistrați și autentificați, al cărui scop este de a recompensa Utilizatorii obișnuiți și activi pentru achiziționarea de Produse folosind Aplicația sau pentru realizarea altor activități în Aplicație specificate de Vânzător, ale căror reguli detaliate sunt incluse în Anexa 4 la Regulament.

I. DISPOZIȚII PRELIMINARE

1. Vânzătorul folosește măsuri tehnice și organizatorice adecvate gradului de risc, inclusiv măsuri utilizate pentru a preveni achiziționarea și modificarea de către persoane neautorizate a datelor transmise pe internet, pentru a asigura securitatea mesajelor și a datelor furnizate în cadrul aplicației mobile. Vânzătorul asigură securitatea transmiterii datelor furnizate către aplicația mobilă.

2. Pe aplicația mobilă, Vânzătorul prezintă bunuri aparținând în special următoarelor categorii: îmbrăcăminte sport pentru femei, îmbrăcăminte sport pentru bărbați, accesorii vestimentare (în special: bandane, șepci, căști pentru urechi, mănuși, șosete, eșarfe), accesorii pentru bagaje, accesorii pentru schi, accesorii de călătorie, accesorii pentru plajă (în special: papuci, prosoape, costume de baie, șorturi de înot), lenjerie de corp, portofele.

3. Vânzătorul efectuează vânzarea Produselor prin intermediul aplicației mobile, prin utilizarea internetului.

4. Cel târziu la momentul exprimării voinței Utilizatorului de a încheia un Contract de vânzare (prin plasarea unei comenzi), Vânzătorul va furniza Utilizatorului, prin intermediul aplicației mobile informații despre principalele caracteristici ale Produselor; informațiile despre Produsele oferite de Vânzător, descrierile detaliate ale acestora cu principalele caracteristici sunt furnizate în aplicația mobilă sub fiecare dintre Produsele afișate.

5. Utilizatorul va folosi aplicația mobilă fără a perturba funcționarea sa, în conformitate cu legislația în vigoare, prevederile Regulamentului, moralitatea și respectarea drepturilor oricărei persoane. Utilizatorului i se interzice furnizarea de date false și conținut ilegal.

II. MIJLOACE DE COMUNICARE

1. Vânzătorul permite Utilizatorului să contacteze Vânzătorul în următoarele moduri:

- a) prin trimiterea unei corespondențe la adresa: ul. Saska 25C, 30-720 Cracovia, Polonia;
- b) prin trimiterea unui e-mail la adresa de e-mail: suport@4fstore.ro
- c) la următorul număr de telefon al Serviciului Clienți al Magazinului online 4F: +40 373 761 346 . Prețul conexiunii este potrivit tarifelor stabilite de Operator.

2. Utilizatorul poate trimite întrebări adresate Vânzătorului direct prin aplicația mobilă. În acest scop, Utilizatorul va selecta un formular de contact pe site-ul magazinului, va introduce datele necesare, permițând Vânzătorului să ofere răspunsuri în câmpurile relevante ale formularului de interogare, și va selecta câmpurile obligatorii.

3. În ceea ce privește îndeplinirea comenzii plasate, inclusiv necesitatea de a specifica detaliile comenzii plasate, Vânzătorul poate contacta Utilizatorul prin poștă electronică sau telefon, aceasta din urmă fiind posibilă numai dacă Utilizatorul a furnizat un număr de telefon de contact.

4. Vânzătorul pune la dispoziție o funcționalitate care constă în notificarea Utilizatorului privind disponibilitatea anumitor Produse oferite de aplicația mobilă. În acest scop, în fereastra „Notificare disponibilitate produs”, utilizatorul trebuie:

1. să introducă datele necesare în câmpurile de formular relevante, adică adresa de e-mail;
2. să selecteze caseta de validare, indicând confirmarea că a citit și acceptat prezentul Regulament;
3. să dea clic pe butonul „Notificare comandă”.

III. SUMA FINALĂ DE PLĂTIT.

1. Prețurile bunurilor de pe aplicația mobilă sunt exprimate în RON și sunt prețuri brute, adică includ taxe, inclusiv taxa pe valoare adăugată (TVA), dar exclud costurile de livrare a bunurilor.

2. Costurile de livrare a bunurilor includ, printre altele, taxele pentru serviciile poștale și depind de forma de plată selectată de client și de valoarea prețurilor bunurilor în comanda plasată.

3. Suma finală care trebuie plătită pentru comanda plasată va include Prețul și Costul de livrare a Produselor.

4. Utilizatorul va fi notificat cu privire la suma finală care urmează să fie plătită la plasarea Comenzii în aplicația mobilă, chiar înainte de confirmarea și plasarea comenzii. Această sumă reprezintă costurile totale pe care utilizatorul le va plăti, inclusiv taxele aplicabile. Suma finală care trebuie plătită va fi indicată în mesajul care confirmă primirea comenzii.

5. Suma finală de plătit indicată în modul prevăzut la punctul 4 nu se modifică.

IV. CONTUL UTILIZATORULUI

1. Vânzătorul oferă servicii care permit Utilizatorului să creeze un cont de utilizator pe site-ul web al aplicației mobile. Prin intermediul Contului de utilizator, Vânzătorul permite Utilizatorului să utilizeze funcționalități suplimentare, inclusiv 4F TEAM ale magazinului odată ce Utilizatorul s-a înregistrat și a intrat în Cont (există posibilitatea de a se înregistra sau de a se conecta cu contul de Facebook al utilizatorului. Dacă Utilizatorul alege modalitatea de mai sus de conectare la contul înregistrat anterior în Magazin, cu contul Facebook / Google / ID-ul Apple, în conformitate cu procedura de autentificare a Utilizatorului, se vor furniza Vânzătorului următoarele date ale Utilizatorului, atribuite contului său Facebook / Google cont / cont Apple ID: prenume, nume, adresă de e-mail și poză de profil (numai pentru contul Facebook), numai în scopul autentificării Utilizatorului. Prin utilizarea acestui formular de conectare la Magazin, Utilizatorul acceptă că datele sale personale, așa cum sunt prevăzute mai sus, vor fi transferate de la Facebook/Google/Apple Vânzătorului care acționează în calitate de operator separat de date cu caracter personal, cu condiția ca Vânzătorul să aibă dreptul de a utiliza aceste date numai pentru scopul de a permite Utilizatorului să se conecteze la contul de utilizator în magazin), înregistrarea și funcționarea contului de utilizator fiind gratuite.

2. Înregistrarea contului de Utilizator va fi voluntară, în special prin faptul că Utilizatorul poate vizualiza oferta Aplicației Mobile și poate plasa comenzi fără a înregistra un cont de Utilizator.

3. Vânzătorul va avea dreptul de a rezilia contractul pentru furnizarea serviciului de operare a contului de Utilizator, sub rezerva unei perioade de preaviz de 14 zile, exclusiv pentru cauze importante, constând în încălcări persistente de către Utilizator a obligațiilor acestuia prevăzute la punctul I. 5, în cazul unei cereri prealabile din partea Vânzătorului către Utilizator de a opri încălcările, stabilind o perioadă suplimentară de 14 zile pentru remediere și neconformarea Utilizatorului în același termen.

4. O declarație de reziliere a contractului pentru furnizarea serviciului de operare a Contului de Utilizator poate fi trimisă de către Vânzător la adresa de e-mail furnizată de Utilizator.

5. Utilizatorul va avea dreptul de a denunța contractul de furnizare a serviciului de operare a contului de utilizator în orice moment, fără notificare, din orice motiv și fără costuri, în special prin trimiterea către Vânzător a unui e-mail la următoarea adresă: adresa suport@4fstore.ro, solicitând ștergerea contului și indicând adresa de poștă electronică (e-mail) înregistrată în Aplicația Mobilă.

6. Încetarea contractului pentru furnizarea serviciului de operare a contului de Utilizator va avea ca rezultat blocarea și ștergerea Contului de Utilizator, ceea ce nu va afecta drepturile Utilizatorului dobândite înainte de încetarea contractului.

7. Vânzătorul informează că în cadrul modificărilor aduse contractului de furnizare a serviciului de operare a Contului de utilizator se vor aplica prevederile capitolului XIII din prezentul Regulament.

8. De asemenea, în cazul modificării conform art. 7 de mai sus, Utilizatorul poate înceta contractul de furnizare a serviciului de operare a Contului de Utilizator cu efect imediat în

termen de 30 de zile de la data modificării sau din ziua în care Utilizatorul este notificat cu privire la modificare, dacă notificarea a fost dată Utilizatorului după data intrării în vigoare a modificării respective.

IVa. NEWSLETTER

1. În cadrul serviciului Newsletter, OTCF va trimite informații sub forma unui e-mail, denumit în continuare „Newsletter”, la adresa de poștă electronică (e-mail) furnizată de Utilizator. Serviciul Newsletter va fi furnizat gratuit pentru o perioadă nedeterminată de timp.

2. Newsletter-ul va conține informații despre oferta de produse marca 4F, noi colecții, promoții actuale, informații despre deschiderea de noi puncte de vânzare și alte mesaje referitoare la marca 4F și produsele oferite prin aceasta, inclusiv opinii, comunicate de presă, linkuri către site-urile conținând produse marca 4F.

3. Fiecare Newsletter va conține:

1. informații despre OTCF S.A. cu sediul înregistrat în Cracovia ca expeditor al Newsletter-ului;
2. Câmpul „Subiect” completat, specificând conținutul Newsletter-ului;
3. informații privind modalitatea de dezactivare a serviciului Newsletter sau despre schimbarea adresei de poștă electronică (e-mail) a Utilizatorului către care este trimis Newsletter-ul.

4. Pentru a utiliza serviciul Newsletter, Utilizatorul trebuie să aibă un computer sau un alt dispozitiv multimedia cu acces la Internet și ca Utilizatorul să aibă un cont activ de poștă electronică (e-mail) în locul desemnat în acest scop.

5. Utilizatorul poate comanda serviciul Newsletter efectuând următorii pași de înregistrare la <https://4fstore.ro>, în câmpul „NEWSLETTER”:

1. introducerea adresei de poștă electronică a Utilizatorului (e-mail) în formularul pus la dispoziție pe site;
2. exprimarea consimțământului pentru primirea Newsletter-ului și selectarea casetei care indică confirmarea că Utilizatorul a citit și a acceptat Regulamentul Aplicației Mobile;
3. apăsând (făcând click) pe butonul „Abonare”;
4. dând click pe linkul de confirmare a înregistrării, furnizat într-un e-mail trimis cu „Confirmarea abonării la newsletter-ul site-ului” în subiect.

6. Apăsând (dând click) pe link-ul de confirmare a înregistrării se va adăuga adresa de poștă electronică (e-mail) a Utilizatorului pe lista de e-mail. Adresa de poștă electronică (e-mail) a Utilizatorului va fi utilizată pentru a trimite newsletter-uri către aceasta.

7. Furnizarea adresei de poștă electronică (e-mail) a Utilizatorului în timpul înregistrării va fi necesară pentru furnizarea serviciului Newsletter.

8. Utilizatorul poate, în orice moment, din orice motiv și fără costuri, să schimbe adresa de poștă electronică (e-mail) la care este trimis Newsletter-ul, renunțând la serviciul de Newsletter furnizat anterior, apăsând (dând click) pe link-ul „Dezabonați-vă de la Newsletter” furnizat în subsolul fiecărui buletin informativ, apoi comandați din nou serviciul Newsletter efectuând pașii de înregistrare descriși în detaliu la punctul 5 de mai sus, specificând noua adresă de e-mail (e-mail) a Utilizatorului în formularul disponibil la <https://4fstore.ro> , în câmpul „NEWSLETTER”.

9. Utilizatorul poate, în orice moment, din orice motiv și fără niciun cost, să se dezaboneze de la serviciul Newsletter, în special prin intermediul:

1. dând click pe link-ul „Dezabonare de la Newsletter” furnizat în partea de jos a fiecărui Newsletter,
2. debifând câmpul „Sunt de acord să primesc corespondență comercială sub forma unui NEWSLETTER în conformitate cu prevederile Regulamentului magazinului online la adresa de e-mail specificată de mine. Am dreptul să-mi retrag consimțământul pentru prelucrarea datelor în orice moment, ceea ce nu afectează legalitatea acestora înainte de retragere” din Panoul utilizatorului, apoi apăsând (dând click) pe butonul „Salvați modificările”,
3. trimiterea OTCF a unei declarații de voință de a renunța la serviciul Newsletter prin poștă electronică (e-mail) la suport@4fstore.ro.

10. În cadrul furnizării serviciului Newsletter, Utilizatorul nu trebuie să furnizeze sau să transmită conținut ilegal.

IVb. ALTE FORMULARE"

1. Vânzătorul poate, de asemenea, pune la dispoziția utilizatorului alte formulare prin intermediul Aplicației Mobile, care pot fi, în special, folosite de Utilizator pentru a recomanda Magazinul sau bunurile oferite în Aplicația Mobilă altor Utilizatori de internet, precum și pentru a participa la concursuri și promoții organizate de Vânzător.

2. Contractul pentru furnizarea de servicii prin mijloace electronice, referitor la utilizarea unui formular specific, se încheie la utilizarea acestui formular de către Utilizator. Contractul pentru furnizarea de servicii electronice va înceta automat și imediat de fiecare dată după ce utilizatorul folosește formularul. Vânzătorul poate introduce reglementări suplimentare care specifică regulile de utilizare a unor formulare specifice, care vor fi furnizate Utilizatorului pentru verificare și acceptare înainte de utilizarea efectivă a unui astfel de formular.

IVc. DISPONIBILITATE

1. Furnizorul va depune toate eforturile pentru a asigura accesibilitatea Aplicației 4F în conformitate cu cerințele Directivei (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate pentru produse și servicii, ale Legii nr. 232/2022, ale dispozițiilor legale general aplicabile și ale Orientărilor privind accesibilitatea conținutului web (WCAG) 2.2. la nivelul A și AA.

2. Aplicația 4F a fost concepută și implementată folosind soluții native, ceea ce garantează integrarea completă cu funcționalitățile sistemelor de operare și performanța maximă pe platformele iOS și Android.
3. Aplicația 4F recunoaște automat și își adaptează funcționarea la setările individuale de accesibilitate configurate în sistemul de operare al dispozitivului utilizatorului, cum ar fi:
 - a. mărirea textului,
 - b. contrast ridicat,
 - c. suport pentru cititorul de ecran,
 - d. control vocal,
 - e. și alte funcții de sprijin.
4. Prin utilizarea soluțiilor native, aplicația 4F se integrează cu mecanismele native de accesibilitate ale sistemului de operare pentru a oferi o experiență consecventă și fără bariere persoanelor cu nevoi speciale care utilizează o varietate de tehnologii de asistență.
5. Utilizatorii pot utiliza caracteristicile de accesibilitate disponibile pe dispozitivul lor, iar aplicația 4F va susține și va respecta aceste setări, garantând o experiență confortabilă în funcție de preferințele și nevoile fiecărui utilizator.
6. Aplicația 4F este actualizată și testată din punct de vedere al compatibilității cu cele mai recente versiuni ale sistemelor de operare și ale instrumentelor de sprijin pentru accesibilitate, pentru a asigura buna funcționare a acestora și conformitatea cu standardele actuale.
7. În cazul în care utilizatorul întâmpină obstacole în utilizarea aplicației 4F de către persoane cu nevoi speciale, utilizatorul poate contacta Furnizorul sau se poate plânde de faptul că serviciile oferite de Furnizor nu îndeplinesc cerințele de accesibilitate:
 - a. prin trimiterea corespondenței la următoarea adresă: ul. Saska 25C, 30-720 Cracovia;
 - b. prin e-mail la adresa: suport@4fstore.ro
 - c. prin telefon la Serviciul Clienți al 4F Internet Store (numărul de telefon al Serviciului Clienți al 4F Internet Store: +40 373 761 346). Taxa pentru un apel este în conformitate cu tariful operatorului;
 - d. în persoană, atunci când vizitați magazinele de papetărie ale vânzătorului.
8. Vânzătorul va examina orice cerere menționată la secțiunea 7 de mai sus în termen de 14 zile lucrătoare. Indiferent de termenele de examinare a cererii, pentru a fi examinată în mod corespunzător, reclamația trebuie să includă:
 - a. numele și prenumele utilizatorului;
 - b. o adresă poștală, o adresă de e-mail sau un număr de telefon, împreună cu o indicație a persoanei de contact preferate;
 - c. indicați exact serviciul/funcționalitatea la care se referă plângerea;
 - d. o indicație a cerinței de accesibilitate pe care serviciul/funcționalitatea nu o îndeplinește, împreună cu o solicitare de a se asigura că aceasta este îndeplinită.
9. În plus, fiecare Utilizator are dreptul de a depune o plângere privind accesibilitatea la Autoritatea pentru Digitalizarea României în conformitate cu Legea nr. 232/2022.

IVd. CHATBOT

1. Vânzătorul poate pune la dispoziția Utilizatorului, prin intermediul Site-ului Magazinului, funcționalitatea numită chatbot (denumit în continuare: „**Chatbot**”), adică un chat automatizat care utilizează răspunsuri predefinite la întrebările Clienților, în special în ceea ce privește comenzile.
2. Prin intermediul Chatbotului nu se poate plasa o comandă, nu se poate abona la Newsletter și nu se poate crea un Cont de Utilizator.
3. Încheierea contractului de prestări de servicii pe cale electronică în cadrul utilizării Chatbotului are loc în momentul în care Utilizatorul folosește această funcționalitate. Încetarea contractului de prestări de servicii pe cale electronică are loc automat după fiecare utilizare a Chatbotului de către Utilizator.
4. În cadrul utilizării serviciului Chatbot, Utilizatorul se obligă să nu furnizeze și să nu transmită conținut cu caracter ilegal, contrar bunelor moravuri sau practicilor loiale de piață, în special conținut rasist, vulgar sau ofensator în orice alt mod.
5. Utilizatorul ia la cunoștință că funcționarea Chatbotului se bazează pe serviciile furnizate de societatea Zowie Europe sp. z o.o., cu sediul în Varșovia, care face parte din grupul de capital Zowie Inc. cu sediul în Dover, Statele Unite ale Americii (denumită în continuare: „**Zowie**”), în special serviciul conversațional destinat citirii conținutului mesajelor introduse de Utilizator în cadrul Chatbotului și transformării acestora într-o formă care permite algoritmilor să genereze răspunsuri, precum și pentru dezvoltarea („învățarea”) algoritmilor în vederea oferirii de răspunsuri din ce în ce mai precise la întrebările Utilizatorului. Serviciile furnizate de Zowie în cadrul Chatbotului pot implica transferul de către Utilizator al unor date cu caracter personal direct către Zowie, care acționează ca operator de date separat. În acest caz, prelucrarea datelor cu caracter personal ale Utilizatorului în cadrul utilizării serviciilor furnizate de Zowie are loc conform regulilor prevăzute în Politica de Confidențialitate a Zowie, disponibilă la adresa: <https://getzowie.com/privacy-policy> (sau o altă adresă valabilă), precum și în Termenii și Condițiile de utilizare disponibile la adresa: <https://getzowie.com/terms-and-conditions>.

V. MODALITĂȚI DE PLASARE A COMENZII

1. Utilizatorul poate achiziționa Produse oferite prin Aplicația Mobilă prin plasarea unei comenzi direct pe aplicația mobilă (crearea voluntară a unui cont de Utilizator sau fără crearea acestuia) și finalizarea procedurii de comandă.
2. Pentru a plasa o comandă direct pe aplicația mobilă, Utilizatorul va:
 1. finaliza comanda folosind coșul (dând click pe butonul „Adăugați în coș”). Utilizatorul va selecta Produsele în conformitate cu descrierea și prețul acestora și le va adăuga la coș; dacă Produsele sunt oferite în diferite dimensiuni, acesta va selecta dimensiunea,
 2. da click pe butonul „Continuați cu plata” după ce va merge la vizualizarea „Coșul dvs.” și va selecta numărul de bunuri,

3. introduce datele necesare în câmpurile relevante ale formularului de comandă, va selecta metoda de livrare și va da click pe butonul „Treceți la plată” după trecerea la vizualizarea „Livrare”,
4. va selecta metoda de plată și, în fiecare caz, va bifa casetele de selectare necesare și va indica dacă Utilizatorul plasează comanda în calitate de plătitor de TVA și apoi va da click pe butonul „Comandă și plățiți” sau pe orice buton care conține o frază echivalentă cu „comandă cu obligația de plată” după trecerea prin butonul „Sumar și plată”, care va fi interpretată ca plasarea unei comenzi cu obligația de plată.

3. Comenzile vor fi onorate în ordinea plasării acestora.

4. Comanda efectuată de Utilizator va fi interpretată ca fiind o ofertă adresată Vanzătorului de a încheia un contract de vânzare a Produselor care fac obiectul comenzii.

VI. FURNIZAREA UNEI CONFIRMĂRI DE ÎNCHEIERE A UNUI CONTRACT DE VÂNZARE A PRODUSELOR

1. La efectuarea unei comenzi de către Utilizator, Vanzătorul va trimite prin poștă electronică confirmarea primirii comenzii și încheierea contractului la adresa de poștă electronică specificată de Utilizator.

2. Un contract de vânzare a Produselor între Utilizator, în calitate de Client, și Vanzător va fi încheiat la primirea de către Utilizator a confirmării de mai sus.

3. Conținutul contractului de vânzare a Produselor va fi pus la dispoziție prin trimiterea e-mail-ului menționat anterior care va conține anexe: prezentul Regulament, informații privind dreptul de retragere și o declarație de retragere.

VII. PLĂȚI

1. Vanzătorul pune la dispoziție următoarele modalități de plată pentru bunuri:

1. prin intermediul platformei securizate de plată online, caz în care Utilizatorul va plăti pentru Produsele achiziționate în avans, înainte de livrarea comenzii (așa-numita plată anticipată).
2. la primirea Produselor – în acest caz Utilizatorul este obligat să plătească curierului care livrează coletul suma totală, potrivit comenzii pentru Produse și Costurile de Livrare a lor.

2. Produsele comandate din Aplicația Mobilă vor fi livrate de către societățile de curierat.

3. Vanzătorul va începe pregătirea comenzii plasate imediat după trimiterea unei confirmări a comenzii plasate prin poștă electronică și, în cazul selectării plății în avans ca metodă de plată, după ce întreaga valoare a Prețului Produselor și a Costurilor de livrare a bunurilor a fost creditată în contul bancar al Vanzătorului.

4. Timpul de realizare a comenzii plasate include perioadă în care Vânzătorul pregătește coletul la expediere adăugând Produsele comandate.
5. Termenul de realizare a comenzii plasate este de 4 zile lucrătoare și începe cu realizarea comenzii de către Vânzător și se termină în momentul transmiterii coletului către furnizorul de servicii poștale menționat în alin. 2
6. Termenul de realizare a comenzii plasate nu include timpul de livrare a Produselor, adică timpul de la momentul transmiterii coletului către furnizorul de servicii poștale până la momentul de livrare a coletului la Client.
7. Informații detaliate despre livrarea bunurilor, inclusiv costurile livrării bunurilor, au fost furnizate în „Serviciul clienți”: în partea de jos a câmpului „Costuri și timp de livrare” pe Aplicația Mobilă.
8. Acceptând prezentul Regulament, Utilizatorul aprobă utilizarea facturilor electronice de către Vânzător în relația cu Utilizatorul, inclusiv trimiterea (punerea la dispoziție) a facturilor electronice emise de către Vânzător în format PDF către adresa de email furnizată de Utilizator în momentul completării formularului corespunzător în Aplicația Mobilă (formularul completat la crearea Contului de Utilizator sau formularul completat pentru plasarea unei comenzi).

VIII. DREPTUL DE RETRAGERE

1. Un consumator care a încheiat un contract la distanță se poate retrage din acesta în termen de 14 zile, pentru orice motiv și fără costuri, cu excepția costurilor specificate în instrucțiunile privind dreptul de retragere care conțin informații despre modul și timpul de exercitare a dreptului de retragere și costurile de returnare a articolelor, constituind anexa 1 la prezentul Regulament.

2. Informații privind dreptul de retragere din contract și un model de Formular de retragere sunt disponibile la următoarele adrese:

[Informații privind dreptul de retragere din contract.](#)

[Model de Formular de retragere.](#)

IX. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

1. Vânzătorul va furniza Clientului Produse fără defecte și care îndeplinesc toate cerințele de conformitate stabilite prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri.

2. Vânzătorul este responsabil față de Consumator în conformitate cu dispozițiile legii, în special cu Legea nr. 240/2004 privind răspunderea producătorilor pentru pagubele generate de produsele cu defecte. În plus, Vânzătorul este răspunzător față de Consumator pentru orice neconformitate care există la momentul livrării produselor și care este constatată în termen de doi ani de la acea dată (doar neconformitățile constatate în primul an sunt prezumate a fi existat

la momentul livrării), în conformitate cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri.

3. Vânzătorul este responsabil față de Consumator pentru neconformitatea conținutului digital sau a serviciului digital în conformitate cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

4. O reclamație poate fi depusă de Client în orice mod care să dezvăluie suficient voința acestuia.

5. Pentru a facilita acest lucru, Vânzătorul:

1. recomandă ca reclamația să conțină în special următoarele date: prenume, nume, adresa de e-mail, numărul contului bancar, adresa (strada, numărul casei / apartamentului, codul poștal, orașul (oficiul poștal)), numărul de telefon, forma de compensare, numărul comenzii și informațiile despre care sunt reclamate în mod specific Produsele și din ce motiv,
2. informează Clientul cu privire la posibilitatea de a utiliza modelul procedurii de reclamație descrisă în Aplicația Mobilă, în „Serviciul Clienti”: subsolul câmpului „Reclamații”.

Clientul nu va fi obligat să utilizeze sau să respecte recomandările precedente ale Vânzătorului și neutilizarea acestora nu va avea un impact asupra eficacității reclamațiilor depuse, indiferent de descrierea recomandată a reclamației.

6. Reclamațiile referitoare la serviciile furnizate electronic de către Vânzător pot fi transmise în special prin e-mail la support@4fstore.ro.

7. Vânzătorul va examina fiecare reclamație și își va exprima opinia cu privire la aceasta, oferind imediat un răspuns care specifică modul de rezolvare a acesteia, nu mai târziu de 14 zile de la data depunerii reclamației. Utilizatorul va fi informat cu privire la modul de rezolvare a reclamației în modalitatea prevăzută în notificarea reclamației.

8. În cazul apariției unor deficiențe în reclamația depusă, Vânzătorul va solicita clientului să le remedieze în conformitate cu datele de contact ale Clientului indicate în aceasta.

X. CERINȚE TEHNICE CARE TREBUIE ÎNDEPLINITE PENTRU A LUCRA CU SISTEMUL TIC UTILIZAT DE VÂNZĂTOR

1. Pentru a utiliza Aplicația mobilă, utilizatorul trebuie să dețină un dispozitiv final cu acces la Internet și cu sistem Android sau iOS.

2. Mai mult, pentru a plasa comenzi, Utilizatorul va avea nevoie de un cont de e-mail activ.

XI. PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

Regulile cu privire la protecția datelor cu caracter personal se găsesc în [Politica de Confidențialitate](#).

XII. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

1. În cazul în care disputele nu au putut fi soluționate pe cale amiabilă, acestea pot fi deferite instanțelor competente din România sau unei entități de soluționare alternativă a litigiilor (SAL).
2. Consumatorul poate utiliza și sistemul alternativ de soluționare a litigiilor oferit de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. Regulile privind accesul la aceste proceduri sunt disponibile pe site-ul acestei entități la adresa <https://anpc.ro/ce-este-sal/>

XIII. DISPOZIȚII FINALE

1. Regulamentul va fi pus la dispoziție pe Aplicația Mobilă la <https://4fstore.ro> într-un formular care să permită obținerea, vizualizarea și înregistrarea acestora cu sistemul TIC al utilizatorului.
2. Dispozițiile prezentului document nu sunt concepute pentru a restricționa sau exclude drepturile Utilizatorilor în temeiul legii. Vânzătorul respectă toate drepturile Utilizatorilor definite prin legile în vigoare, în special definite în Legea 296/2004 privind Codul Consumatorului, în Ordonanța de Guvern nr. 21/1992 privind protecția consumatorului, în Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative și în Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor.
3. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica prezentul Regulament din motive importante care acoperă:
 1. modificări ale legii
 2. motive organizatorice, în special:
 - o i) modificări ale sferei activităților desfășurate de Vânzător, constând în modificări ale profilului acestora, modificări ale sferei ofertei de bunuri, introducerea de noi servicii sau funcționalități (inclusiv cele legate de încheierea și încetarea contractelor și acordurilor),
 - o ii) modificări în: datele de contact, numele sau forma juridică a Vânzătorului,
 - o iii) modificări în gama metodelor de plată,
 - o iv) modificări ale metodelor de livrare a mărfurilor,
 - o v) alte modificări tehnice legate de funcționarea Aplicației Mobile.
4. Fiecare Utilizator va fi informat cu privire la conținutul modificărilor aduse Regulamentului prin intermediul informațiilor puse la dispoziție pe Aplicația Mobilă.

5. Un Utilizator care are un Cont de Utilizator va fi notificat cu privire la o modificare a Regulamentului prin trimiterea informațiilor despre aceasta la adresa de poștă electronică a acestuia. Un Utilizator care folosește serviciul Newsletter va fi notificat cu privire la modificarea Regulamentului prin trimiterea informațiilor despre acesta la adresa de poștă electronică a acestuia.

6. Modificările la prezentul regulament nu vor intra în vigoare cu privire la un anumit Utilizator mai devreme de următoarele 7 zile calendaristice de la data la care au fost informați în mod corespunzător.

7. În cazul unei modificări a prezentului regulament, contractele și acordurile încheiate înainte de data intrării în vigoare a acestora vor fi executate în conformitate cu Regulamentul existent și aplicabil la data încheierii acestora.

8. Sub rezerva publicării acestei versiuni a Regulamentului Aplicaiei Mobile, în aplicaia mobilă la data de 22.01.2026, prezentul Regulament va intra în vigoare la data de 30.01.2026.

ANEXE LA TERMENII ȘI CONDIȚIILE APLICAȚIEI MOBILE 4F

1. [Informații privind exercitarea dreptului de retragere](#)
2. [Formularul de retragere](#)
3. [TERMENI ȘI CONDIȚII ALE PROGRAMULUI DE LOIALITATE 4F TEAM](#)