

Termenii și condițiile generale WILO

Termeni și Condiții Generale în versiunea de la 10 septembrie 2023

WILO România SRL, persoană juridică de naționalitate română, având sediul social în Sos. Odăi 24, 075100 Otopeni, Jud. Ilfov, număr de înregistrare în Registrul Comerțului J/23/1141/2007, cod unic de înregistrare fiscală RO11185370, subsidiara a Grupului WILO SE, Str. Wilopark 1, D-44263 Dortmund, Germania. (denumit în continuare „vânzător”)

Acesta reprezintă condițiile utilizării site-ului www.wilo.ro și condițiile plasării comenzilor de produse prin intermediul site-ului, inclusiv condițiile de livrare și de retur.

Odată cu utilizarea site-ului (accesul, navigarea și înregistrarea unui cont de utilizator pe acest site) acceptați și sunteți de acord să respectați termenii și condițiile enunțate în cuprinsul prezentului document, cu toate efectele și consecințele ce decurg din acesta, și luați la cunoștință Politica de Confidențialitate – https://wilo.com/ro/ro/data_protection.html.

În cazul în care nu sunt de acord cu Termenii și Condițiile impuse sau cu Politica de Confidențialitate, utilizatorii trebuie să înceteze imediat accesarea site-ului.

I. Definiții

- 1. Consumator** - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, așa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor;
- 2. Profesionist** - orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale în legătură cu contractele care intră sub incidența Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia;
- 3. Date cu caracter personal** - înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoana vizată"); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale, conform definiției de la art. 4 pct. 1 din

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 (Regulamentul general privind protecția datelor);

4. Contract de vânzare - orice contract în temeiul căruia profesionistul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra unor bunuri către consumator, inclusiv orice contract care are drept obiect atât bunuri, cât și servicii;

5. Contract la distanță - orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul;

6. Conținut digital - date produse și furnizate în format digital, cum este definit la art. 2 pct. 5 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 141/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de furnizare de conținut digital și de servicii digitale.

7. Garanție comercială - orice angajament din partea garantului față de consumator, prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, în plus față de obligațiile legale care îi revin vânzătorului referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate;

8. Piață online - orice serviciu care utilizează software, inclusiv un site de internet sau o parte a unui site de internet sau o aplicație gestionată de către profesionist sau în numele acestuia, care le permite consumatorilor să încheie contracte la distanță cu alți profesioniști sau consumatori;

9. Vânzător – WILO România SRL;

10. Cumpărător – poate fi orice persoană fizică care are vârsta peste 18 ani sau persoană/entitate juridică care plasează o Comandă pe Site;

11. Cont – secțiunea din Site formată dintr-o adresa de e-mail și o parolă care permite Cumpărătorului transmiterea Comenzii și care conține informații despre Cumpărător și istoricul Cumpărătorului în Site (Comenzi, facturi fiscale, garanții Bunuri, etc.). Cumpărătorul, în calitate de utilizator, este responsabil și se va asigura că toate

informațiile introduse la crearea Contului sunt corecte, complete și actualizate;

12. Favorite – secțiune din Cont care permite Cumpărătorului / Utilizatorului să își creeze Liste cu Bunuri și Servicii pe care dorește să le urmărească în vederea unei eventuale achiziții folosindu-se de serviciul oferit de către Vânzător de urmărire a Bunurilor și Serviciilor prin primirea de Comunicări Comerciale din partea acestuia;

13. Lista – secțiunea din Favorite în care Cumpărătorul/Utilizatorul poate adăuga Bunuri sau Servicii pe care dorește să le urmărească în vederea unei eventuale achiziții și pe care, ulterior, le poate șterge sau le poate adăuga în coșul de cumpărături („Coșul meu”);

14. Coșul meu – secțiune din Cont care permite Cumpărătorului/Utilizatorului să adauge Bunuri sau Servicii pe care dorește să le achiziționeze la momentul adăugării sau la un moment ulterior; în cazul în care Bunurile sau Serviciile nu sunt achiziționate la momentul adăugării prin efectuarea Comenzii, Cumpărătorul/Utilizatorul va beneficia de serviciul oferit de către Vânzător de urmărire a Bunurilor și Serviciilor prin primirea de Comunicări Comerciale din partea acestuia;

15. Comanda – un document electronic ce intervine ca formă de comunicare între Vânzător și Cumpărător prin care Cumpărătorul transmite Vânzătorului, prin intermediul Site-ului intenția sa de a achiziționa Bunuri și Servicii de pe Site;

16. Bunuri și Servicii – orice produs sau serviciu listat pe Site, inclusiv produsele și serviciile menționate în Comandă, care urmează a fi furnizate de către Vânzător, Cumpărătorului ca urmare a Contractului încheiat;

17. Comunicări Comerciale – orice tip de mesaj trimis (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonice/mobile push / webpush /etc.) conținând informații generale și tematice, informații cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ați achiziționat;

18. Specificații – toate specificațiile și/sau descrierile Bunurilor și Serviciilor așa cum sunt precizate în descrierea acestora.

II. Transferul dreptului de proprietate și riscul de deteriorare a bunurilor

Dreptul de proprietate asupra bunurilor vândute trece către cumpărător la plata integrală a prețului de achiziție.

Îndeplinirea este permisă și sub formă de livrări parțiale. În cazul în care contractul de cumpărare implică obligația cumpărătorului de a ridica bunurile și bunurile nu

sunt acceptate, vânzătorul și cumpărătorul convin ca livrarea bunurilor să fie îndeplinită prin depozitarea acestora la locul vânzătorului.

Odată cu preluarea mărfii, riscul de deteriorare a mărfii trece la cumpărător. Riscul de deteriorare accidentală a bunurilor trece la cumpărător la finalizarea livrării de către vânzător.

Prin depozitarea bunurilor cumpărătorului, vânzătorul este îndreptățit să factureze cumpărătorului livrarea fără taxa de depozitare, cu condiția ca odată cu transmiterea facturii, vânzătorul să informeze cumpărătorul despre acest fapt prin mijloace de comunicare corespunzătoare.

În cazul în care cumpărătorul nu ridică marfa comandată în termen de cel mult 3 zile de la notificarea stocării mărfii, vânzătorul va percepe cumpărătorului o taxa de depozitare de 0,1% pe zi din valoarea de bunurile neridicate (cu excepția cazului în care cumpărătorul și vânzătorul convin în scris să prelungească această perioadă).

Vânzătorul nu este responsabil pentru nerespectarea datei de executare convenită în cazul în care nerespectarea a fost cauzată de către cumpărător pe baza livrării întârziate a specificațiilor tehnice, transport, ambalare și orice alte dispoziții necesare, sau întârzierea executării orice alte obligații ale cumpărătorului (chiar parțial) care sunt necesare pentru îndeplinirea contractului de cumpărare.

III. Comanda

1. Plasarea comenzii. Cumpărătorul poate efectua Comenzi pe Site, prin adăugarea Bunurilor și/sau Serviciilor dorite în coșul de cumpărături, urmând a finaliza Comanda efectuând plata prin una dintre modalitățile indicate expres. Odată adăugat în coșul de cumpărături, un Bun și/sau un Serviciu este disponibil pentru achiziție în măsura în care există stoc disponibil pentru aceasta.

2. Finalizarea Comenzii

Finalizarea Comenzii are loc prin plata integrală a Bunurilor și/sau Serviciilor alese utilizând una dintre metodele de plată indicate în Site. Prin finalizarea Comenzii, Cumpărătorul garantează că toate datele furnizate de acesta, necesare procesului de cumpărare, sunt corecte, complete și adevărate la data plasării Comenzii.

La momentul finalizării Comenzii, Profesionistul va transmite Cumpărătorului un e-mail prin care îi va confirma ca aceasta a fost finalizată cu succes.

Adăugarea unui Produs în Coșul meu, în lipsa finalizării Comenzii, nu atrage după sine înregistrarea unei Comenzi, implicit nici rezervarea automată a Produsului.

Prin finalizarea Comenzii, Cumpărătorul consimte că Profesionistul poate să îl contacteze, prin orice mijloc disponibil / agreat de Profesionist, în orice situație în care este necesară contactarea Cumpărătorului.

Profesionistul poate anula Comanda efectuată de către Cumpărător, în urma unei notificări prealabile adresate Cumpărătorului, fără nicio obligație ulterioară a vreunei părți față de cealaltă sau fără ca vreo parte să poată să pretindă celeilalte daune-interese în următoarele cazuri:

- neacceptarea de către banca emitenta a cardului Cumpărătorului, a tranzacției, în cazul plății online;
- invalidarea tranzacției de către procesatorul de carduri agreat în cadrul Site-ului, în cazul plății online;
- datele furnizate de către Cumpărător sunt incomplete și/sau incorecte;
- nu există pe stoc Produsul comandat;
- plata nu a fost finalizată în cazul plății prin transfer bancar;
- au existat erori legate de prețul sau descrierea Produsului;
- Cumpărătorul nu este eligibil pentru a face o Comandă (nu are vârsta legală, s-au făcut în trecut Comenzi care nu fost ridicate, etc.).

3. Exercițarea dreptului de retragere (Retur) - Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează profesionistul cu privire la decizia sa de retragere din contract (respectiv să returneze un Produs) prin email la e-return.ro@wilo.com.

Consumatorul returnează bunurile sau le înmânează profesionistului sau unei persoane autorizate de profesionist să recepționeze bunurile, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract.

În cazul în care Comanda este achitată, suma va fi returnată după cum urmează:

- pentru Comenzile achitate cu card bancar -> prin restituire în contul din care a fost efectuată plata sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat;
- pentru Comenzile achitate cu OP/ iTransfer/ -> prin virament bancar sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat;
- pentru Comenzile achitate ramburs / cu numerar în showroom -> prin restituire numerar în showroom, prin restituirea contravalorii produsului în contul bancar transmis de client sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat.

Dacă bunul este returnat într-o stare în care nu mai poate fi vândut ca și nou (ambalaj deschis, accesorii lipsă, bunul este deteriorat), ne rezervăm dreptul de a solicita o taxa pentru readucerea Bunului în stadiul inițial, după caz, sau pentru a acoperi diferența de preț rezultată din vânzarea produsului ca resigilat sau, la solicitarea Cumpărătorului, vom reexpedia Bunul, cheltuielile de livrare fiind suportate de către Cumpărător.

4. Disponibilitatea unui Bun va fi afișată în Site după cum urmează

- “în stoc” – avem mai mult de 2 bucăți în stoc
- “stoc limitat” – avem mai puțin de 2 bucăți în stoc
- “la comandă” – Bunul nu este disponibil în stoc și pentru moment nu avem informații despre disponibilitatea acestuia
- “stoc epuizat” – Bunul nu mai este disponibil în stocul Vânzătorului

IV. Condiții de plată și facturare

Cumpărătorul este obligat să plătească vânzătorului pentru bunuri prețul convenit în contractul de cumpărare sau comandă.

Documentele fiscale emise de vânzător vor fi livrate cumpărătorului în căsuța de e-mail agreată de vânzător și cumpărător. Momentul de livrare a documentului fiscal al vânzătorului către cumpărător este cel târziu în următoarea zi lucrătoare după ce acesta a fost trimis de către vânzător la această căsuță de e-mail.

Preturile Bunurilor și Serviciilor afișate în cadrul site-ului www.wilo.ro includ T.V.A. conform legislației în vigoare.

V. Livrarea bunurilor și condițiile de livrare

Cu excepția cazului în care părțile au convenit altfel cu privire la momentul livrării, profesionistul livrează bunurile transferând posesia fizică sau controlul asupra bunurilor către consumator, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în decurs de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. – asta spune legea, însă se poate stabili altfel.

Vânzătorul va efectua livrarea Bunurilor și Serviciilor numai pe teritoriul României.

VI. Garanții

1. Furnizorul răspunde în perioada de garanție pentru defectele de material sau de fabricație. Furnizorul este obligat față de cumpărător, de reparare sau de înlocuire a produsului cumpărat, fără plata, doar dacă acesta prezintă defecte de material sau de fabricație și produsul se afla în perioada de valabilitate a garanției. Cumpărătorul are obligația să manipuleze, să transporte, să dezambaleze, să depoziteze, să conserve, să pună în funcțiune și să utilizeze produsele în conformitate cu prescripțiile date de furnizor. Furnizorul nu răspunde pentru defecțiunile apărute ca urmare a nerespectării acestor prescripții de către cumpărător. Un defect funcțional datorat uzurii normale și naturale nu este clasificat ca o defecțiune de produs. Componentele de uzură sunt componentele rotative și tensionate dinamic, componentele electrice, în special:

- a. garnituri (inclusiv garnitura de etanșare mecanica), inele de etanșare;
 - b. rulment
 - c. inelele de uzura ale rotorului / carcasa inelului;
 - d. condensator
 - e. releu / siguranță / comutator;
 - f. cabluri electrice, dispozitive semiconductoare.
2. În cazul în care produsul este defect în termen de trei zile lucrătoare de la cumpărare (de la data punerii în funcțiune), cu excepția elementelor de siguranță defecte (de exemplu siguranțele electrice), acesta se înlocuiește la cererea cumpărătorului cu un produs nou de același tip . Furnizorul se angajează să înlocuiască produsul, cu condiția ca defectul să împiedice utilizarea în cauză. Dacă nu există nicio substituție, cumpărătorul poate alege returnarea prețului de achiziție în același timp cu returnarea produsului sau cumpărarea unui alt tip de produs in limita prețului de achiziție.
3. In cazul reclamării unei defecțiuni in perioada de garanție, Cumpărătorul este obligat sa prezinte Certificatul de garanție completat in mod corect si complet, documentul fiscal de achiziție (copie). Garanția va înceta atunci când nu se prezinta actele doveditoare ca produsul este in garanție sau se prezinta informații false. În cazul pierderii, distrugerii sau deteriorării Certificatului de Garanție NU SE EMIT duplicate
4. In cazul unei staționari/depozitari îndelungate (minim 12 luni de la cumpărare), este obligatorie o verificare generala a stării componentelor suspuse uzurii, iar deficiențele constatate trebuie remediate înainte de începerea activității de punere in funcțiune. Constatarea si remedierea eventualelor defecțiuni vor face obiectul unei oferte separate, iar programarea acestor lucrări se va face după acceptarea ofertei tehnice și comerciale.
5. În cazul înlocuirii unei părți substanțiale a produsului, perioada de garanție va fi reluată pentru produsul înlocuit (piesa înlocuită). Această dispoziție se aplică și în cazul în care se schimbă un modul defect al unui produs asamblat din module (de ex: grup de pompare)
6. Din punct de vedere al reparării, piesele principale ale produsului sunt:
- a. parte hidraulica;
 - b. rotor;
 - c. stator motor electric;
 - d. rotor motor electric.

7. Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul, după caz, a adus la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate a produsului sau a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta pe baza unui document de predare-preluare.

8. Echipamentele sau componentele cu defecte de producție sau material vor fi reparate sau schimbate de către furnizor în cadrul termenului de valabilitate a garanției

9. Timpul de nefuncționare din cauza lipsei de conformitate, apărute în termenul de garanție, prelungește termenul de garanție, și curge din momentul prezentării produsului la furnizor, până la momentul notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către cumpărător.

10. Garanția se acorda pe baza certificatului de garanție și a facturii de achiziție, numai pentru defectiunile constructive. Punerea în funcțiune nu este obligatoriu a fi executată cu personal instruit WILO. Trebuie îndeplinite în mod exclusiv și cumulativ următoarele condiții:

a. Instalarea, montajul și punerea în funcțiune este executată întocmai cu instrucțiunile de montaj și exploatare și legislația în vigoare

b. Toate activitățile sunt îndeplinite de către personal calificat.

11. Furnizorul poate acorda asistență tehnică și/sau servicii pentru defectiunile care nu-i sunt imputabile, apărute în perioada de garanție și post-garanție, la cererea expresă a cumpărătorului și pe cheltuielile acestuia

12. Furnizorul nu își asumă răspunderea pentru daune indirecte, inclusiv pierderi indirecte.

13. Cumpărătorul trebuie să verifice, în momentul cumpărării dacă ambalajul conține toate accesoriile și subansamblele, documentația tehnică a produsului și dacă produsele sunt în bună stare.

14. Cumpărătorul trebuie să verifice completarea corectă și completă a datelor din certificatul de garanție, în caz contrar acesta își pierde valabilitatea

15. DEFICIENȚELE CONSTATATE ÎN PERIODA DE GARANȚIE TREBUIE ADUSE LA CUNOSTINȚA FURNIZORULUI, ÎN MOD EXCLUSIV, LA URMĂTOARELE DATE DE CONTACT: service.ro@wilo.com

SAU PRIN FORMULARUL ON-LINE DE PE SITE-UL WEB AL FURNIZORULUI LA ADRESA: WWW.WILO.COM/RO/SOLICITARE-SERVICE

16. Reclamația va fi însoțită obligatoriu de Certificatul de garanție, completat corect și semnat de către acesta, o copie după documentul de achiziție, fotografie clară a etichetei pompei și o descriere succintă a manifestării defectului

17. Drepturile consumatorului sunt cele prevăzute în OUG nr.140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și în Ordonanța nr.21/1992 art.3.b. privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare. Prezentul certificat de garanție nu afectează drepturile consumatorului conferite OUG nr.140/2021 și Ordonanța nr.21/1992. Garanția pentru marfa vândută nu exclude, nu limitează și nu suspendă drepturile cumpărătorului care rezultă din neconformitatea produsului cu contractul de cumpărare. Consumatorul are dreptul la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor.

VII. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Notificarea de Confidențialitate aplicabilă prelucrării datelor cu caracter personal în cadrul Site-ului poate fi accesată la adresa: https://wilo.com/ro/ro/data_protection.html

VIII. Folosirea cookie-urilor

Politica de Cookies folosită în cadrul Site-ului poate fi accesată la adresa [Wilo - producător de pompe în apropierea dumneavoastră din anul 1872 | Wilo](#)

IX. Forța majoră

Niciuna din părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial este datorată unui eveniment de forță majoră. Forța majoră este evenimentul imprevizibil, în afara controlului părților și care nu poate fi evitat.

Dacă în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu încetează fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea deplin drept a contractului fără ca vreuna dintre ele să poată pretinde celeilalte alte daune-interese.

X. LEGEA APLICABILĂ. SESIZĂRI ȘI RECLAMAȚII. SOLUȚIONAREA ALTERNATIVĂ A LITIGIILOR (SAL/SOL)

Prezentul document este supus legii române. În cazul unor eventuale litigii apărute între Vânzător și Utilizatori / Cumpărători se va încerca întâi rezolvarea pe cale amiabilă a acestora. Prezentul capitol și procedura de mai jos reprezintă o dovadă a disponibilității Vânzătorului de a soluționa rapid, eficient, amiabil, alternativ,

extra-judiciar, sesizările/reclamațiile/litigiile în care este parte, uzitând de toate mecanismele și măsurile legale aplicabile în România.

Astfel, pentru sesizări sau reclamații legate de Bunul și/sau Serviciul achiziționat, Cumpărătorii au la dispoziție oricând posibilitatea transmiterii respectivei reclamații prin formularul de contact disponibil în cadrul Site-ului – aici se inserează link. Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau a sesizărilor de către Vânzător este de 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora.

În cazul în care Cumpărătorii:

- nu primesc un răspuns la expirarea celor 30 zile de la Vânzător; sau
- primesc un răspuns peste acest termen de la Vânzător; sau
- sunt nemulțumiți asupra modului în care a fost gestionată sesizarea/reclamația de către Vânzător;

pot apela la procedurile alternative de soluționare (SAL/SOL) prezentate mai jos și ulterior instanțelor de judecată competente.

SAL reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care este oferit consumatorilor posibilitatea de soluționare a litigiilor potențiale, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea Bun și/sau a unui Serviciu. Astfel, sesizările sau reclamațiile împotriva comercianților vor fi prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil.

În vederea soluționării alternative a litigiilor, sesizarea sau reclamația Cumpărătorului poate fi depusă în scris direct la Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor la următoarele date de contact: adresa: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod poștal 011865 - <https://anpc.ro/contact/>

Direcția Alternativă de Soluționare a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este competentă să soluționeze alternativ litigiile naționale și transfrontaliere care decurg din contractele de vânzare sau contractele de servicii încheiate cu un comerciant care își desfășoară activitatea în România și este inclusă în lista entităților SAL la nivel european, disponibil la următorul

link:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2> .

Regulamentul nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul privind SOL în materie de consum) se aplică soluționării pe cale extrajudiciară a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune, prin intervenția unei entități SAL care a fost inclusă pe lista stabilită în

conformitate cu articolul 20 alineatul (2) din Directiva 2013/11/UE și care presupune utilizarea platformei SOL.

În cazul în care soluționarea amiabilă ori alternativă a sesizărilor/reclamațiilor/litigiilor nu va fi posibilă, ori nu se va ajunge la un consens mutual, acestea vor fi soluționate de către instanțele judecătorești competente din România.