

POLITICA DE RETUR ȘI ANULARE

Comenzi și servicii contractate online

Ultima actualizare: 7 august 2026

1. Domeniu de aplicare

Prezenta politică se aplică comenzilor plasate pe <https://universulsmart.ro> către UNIVERSUL SMART SRL. Drepturile legale de retragere descrise mai jos se aplică persoanelor fizice care au calitatea de Client. Pentru persoanele juridice, returul se realizează numai în condițiile acceptate expres de Universul Smart sau prevăzute de lege.

2. Dreptul de retragere în 14 zile

În conformitate cu OUG nr. 34/2014, Clientul se poate retrage dintr-un contract la distanță fără a preciza motivele, în termen de 14 zile:

- **Pentru bunuri:** termenul curge, de regulă, din ziua în care Clientul sau o persoană desemnată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunului; pentru o comandă cu mai multe bunuri livrate separat, termenul curge de la primirea ultimului bun.
- **Pentru servicii:** termenul curge, de regulă, de la data încheierii contractului.
- **Pentru conținut digital nelivrat pe suport material:** se aplică regulile și excepțiile specifice prevăzute de lege, dacă este cazul.

Dacă Vânzătorul nu furnizează informațiile legale privind dreptul de retragere, durata dreptului de retragere poate fi prelungită conform OUG nr. 34/2014.

3. Cum se exercită retragerea

Este suficient ca decizia de retragere să fie transmisă Vânzătorului înainte de expirarea perioadei aplicabile, printr-o declarație neechivocă. Clientul poate folosi oricare dintre următoarele modalități:

- **Email:** universulsmart@gmail.com, cu subiectul recomandat „Retragere din contract – Comanda nr. ...”.
- **Formularul tip de retragere:** formularul pus la dispoziție pe Site; utilizarea lui nu este obligatorie, fiind acceptată orice declarație neechivocă.

Pentru identificarea rapidă a solicitării, recomandăm indicarea numelui, numărului comenzii/contractului, produselor sau serviciilor vizate și unei adrese de e-mail pentru confirmare. Motivul returului este opțional în cazul exercitării dreptului legal de retragere.

4. Returnarea bunurilor

Clientul va expedia sau preda bunurile fără întârziere și nu mai târziu de 14 zile de la data la care a comunicat decizia de retragere. Termenul este respectat dacă bunurile sunt expediate înainte de expirarea celor 14 zile.

Adresa de retur este, dacă nu comunicăm o altă adresă în instrucțiunile de retur: UNIVERSUL SMART SRL, Str. Făgăraș nr. 39, Sat Cristian, Jud. Brașov, 507055, România. Recomandăm ambalarea adecvată pentru transport și păstrarea dovezii de expediere.

5. Starea produsului și diminuarea valorii

Clientul poate examina și testa produsul în măsura necesară pentru stabilirea naturii, caracteristicilor și funcționării sale, similar modului în care ar putea proceda într-un magazin fizic.

Clientul răspunde numai pentru diminuarea valorii bunului rezultată din manipulări care depășesc ceea ce este necesar în acest scop. Dacă există o asemenea diminuare, Universul Smart trebuie să o poată justifica. Deteriorarea ori lipsa ambalajului original nu conduce, prin ea însăși, la pierderea automată a dreptului de retragere, însă ambalajul și accesoriile sunt relevante la evaluarea eventualei diminuări de valoare.

Recomandăm returnarea produsului împreună cu accesoriile, componentele, manualele și documentele primite. Dacă lipsesc elemente incluse inițial, valoarea bunului poate fi diminuată în măsura justificată.

6. Costurile de retur

În cazul unei simple retrageri din contract, costul direct al returnării bunurilor este suportat de Client, dacă acesta a fost informat în prealabil despre această obligație. Dacă produsul este greșit livrat, defect sau neconform, se aplică regulile privind garanția legală de conformitate, iar costurile necesare aducerii în conformitate sunt suportate în condițiile legii de Vanzător.

7. Rambursarea sumelor

În cazul retragerii, Universul Smart rambursează toate sumele primite de la Client, inclusiv costul livrării standard inițiale, fără întârzieri nejustificate și cel târziu în 14 zile de la data la care Vanzătorul reintră în posesia bunului returnat.

Dacă a fost aleasă în mod expres o metodă de livrare mai scumpă decât livrarea standard oferită, diferența de cost față de livrarea standard nu trebuie rambursată.

Rambursarea se efectuează, de regulă, prin aceeași modalitate de plată utilizată la tranzacția inițială, fără comisioane pentru Client, cu excepția cazului în care acesta acceptă expres o altă modalitate. Un IBAN poate fi solicitat numai atunci când este necesar pentru efectuarea rambursării.

Pentru contractele de vânzare, putem amâna rambursarea până la recepționarea bunurilor sau până la primirea dovezii că acestea au fost expediate, luându-se în considerare data cea mai apropiată, cu excepția cazului în care ne-am oferit să recuperăm noi bunurile.

8. Servicii de instalare, montaj și configurare

Dacă Clientul solicită începerea unui serviciu înainte de expirarea perioadei de retragere de 14 zile, prestarea va începe numai după cererea expresă cerută de lege și confirmarea că, după executarea integrală a serviciului, dreptul de retragere se pierde.

Dacă retragerea este exercitată după începerea serviciului, dar înainte de executarea completă, iar începerea anticipată a fost solicitată legal de Client, acesta poate datora o sumă proporțională cu ceea ce a fost prestat până la momentul retragerii. Dacă serviciul a fost executat integral în condițiile legale și Clientul a confirmat pierderea dreptului de retragere, dreptul de retragere nu mai poate fi exercitat pentru acel serviciu.

Formulare recomandată pentru checkout/programare: „Solicit în mod expres începerea prestării serviciului înainte de expirarea perioadei de retragere de 14 zile și confirm că am luat cunoștință că, după executarea integrală a serviciului, îmi pierd dreptul de retragere.”

9. Excepții de la dreptul de retragere

Dreptul de retragere nu se aplică în situațiile prevăzute de lege pentru:

- **Servicii executate integral:** dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al Clientului și acesta a confirmat că își pierde dreptul de retragere după executarea completă.
- **Bunuri inseparabil amestecate:** bunuri care, după livrare și potrivit naturii lor, au fost amestecate inseparabil cu alte elemente.

O excepție se aplică numai dacă situația concretă se încadrează în condițiile prevăzute de lege; simpla desigilare a unui produs obișnuit nu elimină automat dreptul de retragere.

10. Anularea comenzii înainte de expediere

O comandă poate fi anulată prin contactarea Vânzătorului. Dacă bunul nu a fost încă expedit și serviciul nu a început, vom încerca anularea fără costuri. Dacă plata a fost deja efectuată, sumele vor fi rambursate fără întârzieri nejustificate. Dacă bunul a fost deja expedit, solicitarea se tratează, după caz, ca retragere din contract, cu aplicarea regulilor de mai sus.

11. Produse defecte, greșit livrate sau neconforme

Un retur pentru neconformitate nu este același lucru cu retragerea în 14 zile. Pentru Clienți, OUG nr. 140/2021 acordă drepturi distincte în cazul bunurilor neconforme. În funcție de condițiile legale, Clientul poate solicita reparația sau înlocuirea, reducerea proporțională a prețului ori încetarea contractului.

Reparația și înlocuirea în cadrul garanției legale se efectuează fără costuri pentru Client, într-un termen rezonabil și în condițiile prevăzute de lege. Pentru soluționare, contactați-ne folosind datele de mai jos și descrieți problema; fotografiile/video pot ajuta la diagnosticare, fără a limita drepturile legale.

12. Contact

- **Email:** universulsmart@gmail.com
- **Telefon:** 0730 302 277 / 0742 025 071 / 0766 418 019
- **Adresă:** Str. Făgăraș nr. 39, Sat Cristian, Jud. Brașov, 507055, România

Cadru legal principal: OUG nr. 34/2014, inclusiv art. 9–16 și art. 11¹, precum și OUG nr. 140/2021.