TERMENI SI CONDITII GENERALE ALE PRESTATORULUI

aplicabile programarii pentru constatare preliminara, ofertelor comerciale si contractelor incheiate cu beneficiarii

Versiunea: 001

Data intrarii in vigoare: 12.03.2026

Data publicarii: 12.03.2026

Aplicabilitate: programari si oferte pentru persoane fizice / consumatori

> **Important:** Prezentul document este valabil exclusiv pentru beneficiarii persoane fizice care actioneaza in afara activitatii lor profesionale. Pentru persoane juridice sau alte persoane care actioneaza in scop profesional se aplica termenii comerciali B2B distincti ai Prestatorului.

1. Partile si documentele aplicabile

1.1. Prezentul document stabileste termenii si conditiile generale aplicabile solicitarilor de constatare preliminara, ofertelor comerciale si eventualelor contracte individuale incheiate ulterior cu consumatorii.

Prestatorul concret, datele sale de identificare si datele de contact sunt cele mentionate in oferta comerciala individuala si in documentele de plata emise ulterior.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. b)-d); Legea 365/2002, art. 5 alin. (1) lit. a)-e).

1.2. Beneficiarul este persoana fizica ce solicita o programare pentru constatare preliminara si/sau accepta oferta comerciala emisa de Prestator in afara activitatii sale profesionale.

1.2.1. Prezentul document este destinat exclusiv beneficiarilor persoane fizice care actioneaza in afara activitatii lor profesionale. Daca lucrarea este solicitata, finantata sau utilizata in interesul unei activitati economice ori daca oferta, factura sau receptia sunt solicitate pe numele unei persoane juridice, Prestatorul poate suspenda executarea, poate reclasifica relatia ca B2B si poate solicita aplicarea termenilor comerciali si a tarifului de constatare aferente profesionistilor.

1.3. Prezentul document se aplica impreuna cu confirmarea programarii, oferta comerciala individuala, factura de avans, factura finala, procesul-verbal de constatare, procesul-verbal de receptie, certificatul de garantie si orice alte documente emise de Prestator.

1.4. in raporturile cu beneficiarii care au calitatea de consumatori, prezentul document se interpreteaza in conformitate cu legislatia de protectie a consumatorilor, clauzele fiind redactate clar, inteligibil si fara a crea un dezechilibru semnificativ in detrimentul consumatorului.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1), art. 6 alin. (7), art. 8 alin. (1); Legea 193/2000, art. 4 alin. (1), (2) si (6).

2. Rolul platformei UltraPVC

2.1. UltraPVC HOME SRL si/sau brandul UltraPVC au exclusiv rolul de administrator al platformei online si de furnizor de servicii de promovare online pentru prestatori.

> **Temei legal:** Legea 365/2002, art. 1 pct. 1 si pct. 3; art. 5 alin. (1).

2.2. UltraPVC HOME SRL si/sau UltraPVC nu au calitatea de prestator al lucrarilor solicitate de Beneficiar, nu emit in nume propriu oferta comerciala pentru lucrare, nu incaseaza sume de la Beneficiar in numele Prestatorului si nu sunt parte in contractul incheiat intre Beneficiar si Prestator.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. b)-d); Legea 365/2002, art. 5 alin. (1).

2.3. Toate documentele comerciale si legale aferente lucrarii, inclusiv oferta, factura de avans, factura finala, documentele de garantie, termenele de executie, obligatiile de conformitate si solutionarea reclamatiilor revin exclusiv Prestatorului.

2.4. Comunicarile automate generate prin platforma au caracter tehnic si informativ si faciliteaza legatura dintre Beneficiar si Prestator, fara a transforma UltraPVC HOME SRL si/sau UltraPVC in parte contractuala a raportului dintre Beneficiar si Prestator.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. b)-d); Legea 365/2002, art. 5 alin. (1).

2.5. Pentru organizarea operatiunilor, platforma UltraPVC utilizeaza algoritmi si criterii operationale de repartizare si balansare a capacitatii de incarcare a societatilor partenere disponibile pentru zona si intervalul solicitat. Alocarea initiala are caracter operational si poate fi ajustata, inainte de emiterea sau acceptarea ofertei comerciale, in functie de disponibilitate, capacitate si necesitatile logistice. La inregistrarea programarii, in Pagina Client aferenta contului creat pe platforma sunt puse automat la dispozitia Beneficiarului datele de identificare ale societatii alocate pentru constatare sau prestatie, datele administratorului acesteia si datele echipei de tehnicieni programate sa se prezinte la adresa. Orice modificare a alocarii va fi reflectata in Pagina Client si comunicata Beneficiarului, iar prestatorul si

conditiile concrete ale eventualului contract individual sunt cele indicate in oferta comerciala acceptata.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. b)-d), g); Legea 365/2002, art. 5 alin. (1).

3. Definitii

3.1. "Platforma" = interfata online administrata sub marca UltraPVC, prin care Beneficiarul poate solicita o programare pentru constatare preliminara.

3.2. "Programare" = solicitarea Beneficiarului privind efectuarea unei constatari preliminare, in vederea evaluarii necesitatilor si/sau a stabilirii unei oferte comerciale.

3.3. "Constatare preliminara" = vizita, evaluarea, verificarea tehnica, masurarea sau analiza efectuata de Prestator ori de persoana desemnata de acesta.

3.4. "Oferta comerciala" = documentul emis de Prestator, in nume propriu, care cuprinde cel putin produsele si/sau serviciile propuse, pretul, avansul, termenul de valabilitate si, dupa caz, alte conditii comerciale si tehnice.

3.5. "Contract" = acordul incheiat exclusiv intre Beneficiar si Prestator, privind furnizarea produselor si/sau prestarea serviciilor descrise in oferta comerciala acceptata.

3.6. "Suport durabil" = orice instrument care permite Beneficiarului sa stocheze informatiile comunicate astfel inc^at acestea sa poata fi accesate ulterior pentru o perioada adecvata scopului lor, precum e-mailul sau documentul PDF transmis prin e-mail.

> **Temei legal:** OUG 34/2014 - structura bazata pe obligatiile de transmitere si confirmare pe suport durabil din art. 7 si art. 8.

3.7. "Consumator" si "profesionist" au intelesul prevazut de lege.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 2 pct. 1 si pct. 2.

4. Programarea pentru constatare preliminara

4.1. Programarea efectuata prin platforma reprezinta exclusiv o solicitare de constatare preliminara si nu echivaleaza, prin ea insasi, cu plasarea unei comenzi ferme, cu acceptarea unei oferte comerciale sau cu incheierea contractului dintre Beneficiar si Prestator.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1), art. 8 alin. (9); Legea 365/2002, art. 9 alin. (1).

4.2. Beneficiarul are obligatia de a furniza, la programare, date reale, complete si corecte, necesare pentru contactare si pentru organizarea constatarii preliminare.

4.3. Beneficiarul raspunde pentru completarea corecta, completa si cu buna-credinta a formularului de programare, precum si pentru exactitatea datelor necesare contactarii si organizarii constatarii preliminare. Datele furnizate la programare nu individualizeaza prin ele insele un Prestator si nu transforma programarea intr-un contract pentru executarea lucrarii.

4.4. Prestatorul isi rezerva dreptul de a refuza, reprograma sau anula o programare in cazuri justificate, inclusiv pentru date incomplete, imposibilitatea contactarii Beneficiarului, imposibilitate tehnica ori logistica sau lipsa disponibilitatii in zona solicitata.

4.5. in cazul in care prin platforma se utilizeaza mijloace electronice pentru formularea unei cereri sau a unei comenzi, validitatea si efectele juridice ale operatiunii electronice se apreciaza potrivit regulilor privind contractele incheiate prin mijloace electronice.

> **Temei legal:** Legea 365/2002, art. 7 alin. (1)-(3), art. 9 alin. (1).

5. Confirmarea programarii

5.1. Dupa validarea programarii, Beneficiarului i se pot comunica, pe e-mail si/sau telefonic, confirmarea programarii, data sau intervalul orientativ al constatarii si prezentii termeni generali, in versiunea aplicabila. Identitatea si datele de contact ale Prestatorului care va emite oferta comerciala vor fi indicate in oferta individuala.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. b)-d), g); art. 8 alin. (7) si (9).

5.2. Atunci c^and prezentul document este transmis Beneficiarului prin e-mail sau in format PDF, acesta se considera pus la dispozitie pe suport durabil.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 8 alin. (7) si (9).

5.3. Prestatorul trebuie sa poata face dovada indeplinirii obligatiilor de informare comunicate Beneficiarului anterior incheierii contractului.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 5; art. 6 alin. (10).

6. Constatarea preliminara

6.1. Constatarea preliminara are scopul de a permite Prestatorului identificarea nevoilor Beneficiarului, evaluarea situatiei tehnice existente, efectuarea sau verificarea masuratorilor necesare si stabilirea produselor si/sau serviciilor necesare.

6.2. Concluziile constatarii preliminare se intemeiaza pe situatia observabila la momentul vizitei si pe informatiile furnizate de Beneficiar.

6.3. in cazul in care ulterior constatarii se descopera vicii ascunse, situatii tehnice neanuntate sau lucrari suplimentare necesare, Prestatorul poate actualiza oferta comerciala, cu informarea Beneficiarului.

6.4. Daca Prestatorul percepe un tarif pentru constatare/deplasare, acesta va fi comunicat Beneficiarului inainte ca oferta sau contractul sa produca efecte obligatorii.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. e), g).

6.5. Constatarea gratuita este acordata exclusiv persoanei fizice care solicita programarea in afara activitatii sale profesionale. Programarea nu poate fi transmisa sau transformata in beneficiul unei persoane juridice fara acordul scris al Prestatorului. In cazul schimbarii beneficiarului, a destinatarului facturii sau a scopului profesional al lucrarii, se aplica termenii B2B si tariful de constatare comunicat in documentele aplicabile.

7. Oferta comerciala

7.1. Dupa efectuarea constatarii, Prestatorul poate transmite Beneficiarului o oferta comerciala individuala.

7.2. Oferta comerciala va cuprinde, dupa caz: datele de identificare ale Prestatorului, descrierea produselor si/sau serviciilor propuse, cantitatile, dimensiunile si specificatiile relevante, pretul total sau modul de calcul al acestuia, valoarea avansului, termenul de valabilitate al ofertei si termenul orientativ de executie/livrare.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. a), b), c), e), g), o).

7.3. Informatiile comunicate inainte ca oferta sa produca efecte obligatorii fac parte integranta din contract, daca sunt acceptate, si nu pot fi modificate dec^at prin acord explicit.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (5).

7.4. Oferta este valabila numai pe perioada mentionata in cuprinsul ei. Dupa expirarea acesteia, Prestatorul o poate retrage sau poate emite o oferta revizuita.

8. incheierea contractului. Acceptarea ofertei si a termenilor

8.1. Eventualul contract individual se incheie exclusiv intre Beneficiar si Prestatorul identificat in oferta comerciala acceptata.

8.2. Cu exceptia cazului in care Prestatorul stabileste expres o alta modalitate de acceptare, contractul se considera incheiat la data indeplinirii cumulative a urmatoarelor conditii:

- a) Beneficiarul a primit, pe suport durabil, oferta comerciala si versiunea aplicabila a prezentilor termeni;
- b) Beneficiarul a efectuat plata avansului indicat in oferta sau in factura de avans, direct catre Prestator;
- c) Prestatorul confirma acceptarea comenzii rezultate din plata avansului, pe suport durabil, de regula prin e-mail, mesaj electronic, factura sau alt document echivalent.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 8 alin. (7) si (9); Legea 365/2002, art. 9 alin. (1).

8.3. Prin plata avansului catre Prestator, Beneficiarul confirma ca a primit anterior oferta comerciala si versiunea aplicabila a prezentilor termeni, a avut posibilitatea efectiva sa le consulte si accepta continutul acestora in forma transmisa.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1), art. 8 alin. (7) si (9).

8.4. in masura in care contractul la distanta obliga Beneficiarul consumator sa plateasca printr-un flux electronic de comanda, interfata utilizata trebuie sa indice in mod clar ca operatiunea implica o obligatie de plata.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 8 alin. (2).

8.5. Daca pentru finalizarea comenzii este necesar un buton sau o functie similara, acesta/aceasta va fi etichetat(a) cu o formulare neambigua din care sa rezulte obligatia de plata. in lipsa respectarii acestei cerinte, consumatorul nu are obligatii in temeiul comenzii.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 8 alin. (2).

8.6. in cazul contractelor incheiate prin mijloace electronice, daca partile nu au convenit altfel, contractul se considera incheiat in momentul in care acceptarea ofertei a ajuns la cunostinta ofertantului.

> **Temei legal:** Legea 365/2002, art. 9 alin. (1).

9. Pretul si plata

9.1. Preturile aplicabile sunt cele prevazute in oferta comerciala emisa de Prestator.

9.2. Daca nu se mentioneaza altfel, preturile sunt exprimate in lei si includ TVA, conform regimului fiscal aplicabil Prestatorului.

> **Temei legal:** Legea 365/2002, art. 5 alin. (1) lit. h)-i).

9.3. Beneficiarul datoreaza avansul, diferenta de pret si orice alte sume convenite exclusiv Prestatorului, in conditiile stabilite in oferta, in factura de avans si/sau in factura finala.

9.3.1. Pentru orice debit principal restant si exigibil, Beneficiarul datoreaza penalitati de intarziere de 0,25% pentru fiecare zi de intarziere, calculate asupra debitului principal restant. Platile partiale reduc baza de calcul a penalitatilor, iar penalitatile nu se capitalizeaza si nu pot depasi valoarea debitului principal restant. Calculul inceteaza la stingerea debitului principal, cu respectarea drepturilor imperative ale consumatorului prevazute de lege.

9.4. Modalitatile de plata puse la dispozitie Beneficiarului vor fi comunicate inainte ca oferta sau contractul sa produca efecte obligatorii.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. g); Legea 365/2002, art. 5 alin. (1) lit. h)-i).

10. Executia lucrarilor

10.1. Prestatorul executa lucrarile in baza ofertei acceptate si a documentelor emise ulterior, dupa caz.

10.2. Termenele comunicate de Prestator au caracter estimativ, cu exceptia cazului in care sunt asumate expres ca termene fixe.

10.3. Beneficiarul are obligatia sa permita accesul Prestatorului la locatie, in conditii rezonabile, pentru constatare si executie.

10.4. Daca executarea presupune etape succesive sau lucrari suplimentare rezultate din situatia tehnica reala, Prestatorul poate emite documente suplimentare ori o oferta actualizata.

11. Produse executate dupa dimensiuni sau specificatii individuale

11.1. in masura in care oferta comerciala include produse executate, comandate, configurate sau adaptate dupa dimensiunile, masuratorile, optiunile ori specificatiile Beneficiarului, acestea sunt considerate produse realizate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 2 pct. 4; art. 16 lit. c).

11.2. Pentru astfel de produse, daca Beneficiarul are calitatea de consumator, dreptul de retragere nu se aplica in conditiile legii.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 16 lit. c).

11.3. Beneficiarul declara ca intelege ca, dupa lansarea in executie/comanda a produselor personalizate, modificarea, anularea sau returnarea acestora poate fi imposibila ori poate genera costuri suplimentare.

12. Dreptul de retragere al consumatorului

12.1. Daca Beneficiarul are calitatea de consumator si contractul se califica drept contract la distanta sau contract in afara spatiilor comerciale, acesta beneficiaza de dreptul de retragere in termen de 14 zile, in masura in care nu opereaza o exceptie legala.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 9 alin. (1)-(2), art. 16.

12.2. in cazul serviciilor, perioada de retragere curge de la data incheierii contractului.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 9 alin. (2) lit. a).

12.3. Daca Beneficiarul consumator solicita inceperea prestarii serviciilor in perioada de retragere, Prestatorul va solicita o cerere expresa in acest sens.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 8 alin. (8).

12.4. Beneficiarul poate pierde dreptul de retragere dupa prestarea completa a serviciilor numai daca executarea a inceput cu acordul sau prealabil expres si dupa ce a confirmat ca a luat cunostinta de aceasta consecinta.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 16 lit. a).

12.5. Daca profesionistul nu informeaza consumatorul despre dreptul de retragere, se aplica consecintele legale privind prelungirea termenului si costurile aferente.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 10 si art. 14 alin. (6).

13. Garantii si conformitate

13.1. Prestatorul raspunde pentru conformitatea bunurilor v^andute consumatorilor si pentru executarea serviciilor potrivit legii si documentelor contractuale aplicabile.

13.2. in caz de neconformitate a bunurilor, consumatorul are dreptul la aducerea in conformitate a bunurilor, la reducerea proportionala a pretului sau la incetarea contractului, in conditiile legii.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, art. 11 alin. (1).

13.3. Pentru aducerea in conformitate, consumatorul poate opta intre reparatie si inlocuire, cu exceptiile prevazute de lege.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, art. 11 alin. (2)-(3).

13.4. Reparatiile sau inlocuirile se efectueaza fara costuri, intr-un termen rezonabil care nu poate depasi 15 zile calendaristice de la informarea v^anzatorului cu privire la neconformitate si fara inconveniente semnificative pentru consumator.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, art. 12 alin. (1) lit. a)-c).

13.5. Reducerea de pret este proportionala cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator fata de valoarea pe care bunurile ar fi avut-o daca erau conforme.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, art. 13.

13.6. Eventualele garantii comerciale suplimentare exista numai daca sunt prevazute expres in certificatul de garantie, oferta, factura sau alt inscris emis de Prestator.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, art. 15.

13.7. Prezentul document nu restr^ange drepturile consumatorului conferite de garantia legala de conformitate.

> **Temei legal:** OUG 140/2021, ansamblul art. 9-15.

14. Reclamatii

14.1. Orice sesizare sau reclamatie privind oferta, facturarea, executia, livrarea, conformitatea, garantia sau alte aspecte ale lucrarii se adreseaza exclusiv Prestatorului, la datele de contact indicate in oferta comerciala si/sau in documentele de plata.

> **Temei legal:** OUG 34/2014, art. 6 alin. (1) lit. c) si g).

14.2. Beneficiarul va descrie c^at mai clar problema reclamata si, dupa caz, va transmite documente justificative si imagini relevante.

14.3. in raporturile cu consumatorii, solutionarea reclamatiilor se va face cu respectarea drepturilor conferite de legislatia de protectie a consumatorilor.

15. Date cu caracter personal

15.1. Datele cu caracter personal ale Beneficiarului vor fi prelucrate de operatorul/operatorii identificati in informarea de confidentialitate comunicata Beneficiarului.

15.2. in functie de etapa, UltraPVC HOME SRL poate prelucra datele necesare administrarii platformei si transmiterii solicitarii catre Prestator, iar Prestatorul prelucreaza datele necesare contactarii Beneficiarului, efectuarii constatarii, emiterii ofertei, incheierii si executarii contractului, facturarii, garantiilor si solutionarii reclamatiilor.

15.3. La colectarea datelor de la Beneficiar, operatorul va furniza cel putin identitatea si datele de contact ale operatorului, scopurile si temeiul juridic al prelucrarii, destinatarii sau categoriile de destinatari, perioada de stocare, drepturile persoanei vizate si dreptul de a formula pl^angere.

> **Temei legal:** GDPR, art. 13.

15.4. Beneficiarului i se va pune la dispozitie o informare de confidentialitate distincta sau integrata, dupa caz.

> **Temei legal:** GDPR, art. 13.

16. Clauze abuzive si transparenta contractuala

16.1. in raporturile cu consumatorii, prezentul document nu urmareste si nu poate fi interpretat in sensul crearii unui dezechilibru semnificativ intre drepturile si obligatiile partilor, contrar bunei-credinte.

> **Temei legal:** Legea 193/2000, art. 4 alin. (1).

16.2. in cazul clauzelor standard preformulate, Prestatorul va pune la dispozitia persoanelor interesate un exemplar al prezentului document, la cerere.

> **Temei legal:** Legea 193/2000, art. 5.

16.3. Clauzele care ar fi constatate ca abuzive nu vor produce efecte asupra consumatorului.

> **Temei legal:** Legea 193/2000, art. 6.

17. Forta majora

17.1. Niciuna dintre parti nu raspunde pentru neexecutarea totala sau partiala, ori pentru executarea cu int^arziere a obligatiilor sale, daca aceasta a fost cauzata de un eveniment de forta majora, in conditiile legii.

> **Temei legal:** Codul civil, art. 1351 alin. (2).

17.2. Partea care invoca forta majora va informa cealalta parte intr-un termen rezonabil de la aparitia evenimentului si va face dovada acestuia potrivit regulilor generale aplicabile.

> **Temei legal:** clauza contractuala construita pe art. 1351 Cod civil.

18. Legea aplicabila si litigii

18.1. Prezentul document si contractele incheiate intre Prestator si Beneficiar sunt guvernate de legea rom^ana.

18.2. Eventualele litigii se vor solutiona mai int^ai pe cale amiabila.

18.3. in masura in care solutionarea amiabila nu este posibila, litigiile vor fi supuse instantelor competente potrivit legii.

18.4. in cazul consumatorilor, drepturile procedurale si normele imperative mai favorabile ram^an neafectate.

> **Temei legal:** Legea 193/2000, art. 15.

19. Identificarea partilor in oferta comerciala

Datele de identificare ale Prestatorului si ale Beneficiarului, precum si datele concrete ale lucrarii, vor fi inscrise in oferta comerciala individuala si in documentele emise ulterior.

Document general, nenominal. Versiunea 001, publicata la 12.03.2026.