

TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE DE CONTRACTARE

07.01.2026

DEFINIȚII

Vânzător: S.C. MASTERPLAST S.R.L., cu sediul în Oradea, Sos Borșului, nr. 45, jud. Bihor, 410605, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr J2001000153051, C.I.F. RO13718003, cont bancar RO14 RZBR 0000 0600 0337 9136, deschis la Banca Raiffeisen Oradea, mail: masterplast@masterplastsrl.ro.

Client: orice persoană juridică sau persoană fizică autorizată, care desfășoară activități comerciale și care a încheiat un contract cu Vânzătorul.

Denumite în continuare **Părți**

Comandă: solicitarea transmisă de Client către Vânzător, în formă scrisă (inclusiv *e-mail* sau alte mijloace electronice), privind achiziția de produse, care include, pe lângă datele care permit identificarea Clientului, cel puțin datele de identificare ale produselor și adresa de livrare.

Administrarea comenzilor: persoana desemnata pentru preluarea și confirmarea comenzilor.

Reprezentant: persoana desemnată de Vânzător să acționeze în numele acestuia în relația comercială cu Clientul.

COMANDĂ. LIVRARE. RECEPȚIE. DESCĂRCARE MARFĂ

1. Vânzătorul va livra produsele către Client în baza comenzilor transmise de acesta, în condițiile contractului individual și având în vedere prezenții termeni și condiții de contractare.
2. Clientul poate transmite comenzile telefonic, în scris (inclusiv prin *e-mail*) sau prin intermediul platformelor puse la dispoziție de Vânzător. Vânzătorul își rezervă dreptul de a solicita confirmarea scrisă a comenzilor transmise telefonic.
3. a) Comenzile care urmează a fi expediate de la depozitul din Oradea către adresa de livrare a Clientului trebuie plasate până cel târziu la ora 14:00 a zilei lucrătoare precedente datei de livrare planificate. Comenzile plasate pentru alte adrese de livrare decât sediul Clientului sau punctul acestuia de lucru vor fi onorate pe baza confirmării Vânzătorului, în cazul acestor comenzi fiind obligatorie indicarea numelui, numărului de telefon și adresei de *e-mail* ale destinatarului.
b) În cazul livrărilor directe din fabrică, comenzile sunt procesate în funcție de disponibilitate și capacitatea de producție. Termenele de livrare pentru aceste comenzi la sediul Clientului sau la o altă adresă de livrare sunt cele confirmate de Vânzător. Pentru adrese de livrare diferite de sediu sau punctul de lucru este obligatorie indicarea numelui, numărului de telefon și adresei de *e-mail* ale destinatarului.
4. Serviciul de livrare rapidă este disponibil la depozitul din Oradea, livrările din această locație efectuându-se de regulă în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la acceptarea de către Client a costului de transport, cu condiția ca adresa de livrare să nu fie grevată de restricții de tonaj sau de altă natură. Costul livrării rapide este de 10 RON/km + TVA, la care se pot adăuga taxe de drum, după caz.
5. Produsele sunt livrate în unități de ambalare standard, care pot varia în funcție de produs. Unitățile de ambalare (prezentare) sunt specificate în **Catalogul de produse** disponibil pe *site*-ul Vânzătorului. Clientul are obligația de a se raporta la unitățile de ambalare în momentul plasării comenzii. Doar în cazul produselor marcate în **Lista de prețuri** este posibilă plasarea unei comenzi pentru o cantitate diferită de unitatea de ambalare standard.
6. a) Vânzătorul asigură livrarea produselor de la depozitul din Oradea la punctul de lucru al Clientului sau la locul de destinație indicat de acesta — exclusiv pe teritoriul României — gratuit (cu excepția taxei de ambalare menționate mai jos), pentru comenzi cu o valoare netă de peste 2.500 RON. Valoarea cantităților livrate trebuie să depășească pragul minim de 2.500 RON net pentru fiecare adresă de livrare în parte. În cazul în care valoarea comenzii nu atinge pragul minim de 2.500 RON net, Vânzătorul are dreptul de a factura suplimentar Clientului un cost de transport în cuantum de 600 RON net.
b) În cazul comenzilor efectuate direct din fabrică, Clientul are obligația de a respecta cantitățile minime specificate de Vânzător.
7. Livrarea fără costuri de transport se aplică unei singure comenzi, expediată la o singură adresă, cu respectarea pragurilor minime prevăzute la punctul 6.

8. a) În cazul livrărilor directe din fabrică, Clientul poate anula sau modifica comanda fără costuri numai până la momentul confirmării acesteia de către Vânzător. În cazul anulării comenzii după confirmare, Vânzătorul are dreptul de a percepe o taxă de anulare de 500 RON net sau contravaloarea costurilor efectiv generate, dacă acestea sunt mai mari.
b) În cazul în care recepția mărfii nu poate fi realizată în ziua livrării din culpa Clientului, acesta va suporta costurile de transport, precum și orice costuri suplimentare generate. Aceste costuri se stabilesc în funcție de distanță, tipul vehiculului și cantitatea de marfă.
c) Redirecționarea transportului în ziua livrării este posibilă numai cu acordul Vânzătorului și pe o distanță de cel mult 30 km, contra unei taxe de 400 RON + TVA.
9. Livrarea produselor din depozitul din Oradea se efectuează de regulă în ziua stabilită conform planificării de rute în vigoare.
10. În cazul în care, din motive independente de voința sa, Vânzătorul nu poate îndeplini integral sau parțial comanda Clientului, acesta va informa Clientul în cel mai scurt timp posibil. Astfel de situații includ, fără a se limita la: lipsa stocului, întârzieri în aprovizionare, probleme de transport sau alte disfuncționalități logistice. În aceste cazuri, Vânzătorul nu poate fi ținut răspunzător pentru neefectuarea ori efectuarea cu întârziere a livrării.
11. În cazul unor condiții de trafic sau meteorologice nefavorabile (inclusiv, dar fără a se limita la: vânt puternic, polei, ninsoare, restricții de circulație), Vânzătorul are dreptul de a reprograma livrarea, fără a fi ținut răspunzător pentru eventualele întârzieri.
12. În cazul în care adresa de livrare diferă de adresa de facturare, Vânzătorul își rezervă dreptul de a nu indica prețurile pe avizul de livrare.
13. Condițiile specifice privind livrarea și plata sunt stabilite în **Contractul individual**, care prevalează în caz de neconcordanță față de prezenții Termeni și Condiții Generale de Contractare.
14. În lipsa unor mențiuni exprese pe avizul de livrare, marfa se consideră recepționată cantitativ și calitativ, fără obiecțiuni.
15. Clientul va confirma primirea mărfii prin semnarea și ștampilarea avizului de livrare, scriind numele său cu majuscule, în mod lizibil. În cazul livrării la altă adresă, partenerii noștri vor informa destinatarul că, în lipsa ștampilei, este necesară înscrierea numărului cărții de identitate a reprezentantului, asigurându-se astfel că identitatea destinatarului poate fi stabilită ulterior. Dacă destinatarul nu se conformează acestei solicitări, acest lucru va fi consemnat pe avizul de livrare. În aceste situații, riscurile derivând din lipsa dovezii de livrare sau eventualele reclamații ulterioare cad în sarcina Clientului.
16. Vânzătorul nu va accepta nicio reclamație privind cantitatea după acceptarea mărfii.
17. Clientul se obligă să asiste la descărcarea mărfii din mijloacele de transport ale Vânzătorului și, în cazul unei locații externe, să ofere asistență în acest scop. Vânzătorul va efectua transportul folosind remorci cu platformă și prelată, care nu sunt echipate cu rampa hidraulică sau macara. Descărcarea poate fi efectuată lateral cu ajutorul unui stivuitoar, al altor echipamente de încărcare sau manual.
18. Clientul are obligația de a demara procedura de descărcare a mărfurilor în cel mult 30 de minute de la sosirea mijlocului de transport și de a o finaliza în cel mult 2 ore de la sosire. În caz contrar, Vânzătorul are dreptul de a percepe o taxă de staționare de 70 RON net pentru fiecare jumătate de oră începută.
19. Clientul are obligația de a comunica orice cerințe speciale (cerințele speciale sunt cele care se abat de la practica obișnuită) în momentul plasării comenzii, cum ar fi: modificări ale accesului la șantier, cu referire specială la lucrări rutiere, închideri de drumuri, devieri sau restricții de greutate, etc..
20. Vânzătorul poate să nu îndeplinească integral sau parțial comanda Clientului în situații determinate de factori independenți de voința sa. Astfel de situații includ, fără a se limita: natura specială a produsului, comenzi pentru cantități extrem de mari, penuria de materii prime, probleme de fabricație sau restanțe ale Clientului. În astfel de cazuri, Vânzătorul va informa Clientul cu privire la întârziere, neputând fi ținut răspunzător pentru neefectuarea totală sau parțială ori pentru efectuarea cu întârziere a livrării.

GARANȚII

21. Vânzătorul garantează că produsele pe care le distribuie respectă cerințele standardelor aplicabile (autohtone și UE), acestea fiind însoțite de documentația tehnică aferentă (Declarație de performanță, Fișă tehnică). Aceste documente sunt disponibile și pe site-ul Vânzătorului (www.masterplastsrl.ro).
22. Vânzătorul nu este răspunzător pentru depozitarea necorespunzătoare a produsului de către Client sau pentru probleme derivând din vânzarea produsului după data expirării acestuia.

RETUR

23. Clientul are dreptul, în ziua livrării, de a nu descărca marfa din vehiculul Vânzătorului în cazuri justificate. Cazurile justificate includ, fără a se limita la situația în care marfa a fost deteriorată în timpul transportului. În aceste condiții, marfa returnată nu va fi facturată.
24. În cazul în care Clientul solicită returnarea unor produse după livrare, acesta are obligația de a notifica în prealabil Vânzătorul cu privire la intenția de retur. Returnarea se poate efectua numai cu acordul prealabil al Vânzătorului și în baza unui document de retur emis de acesta. Vânzătorul își rezervă dreptul de a accepta sau refuza returul, în funcție de starea produselor și de condițiile comerciale aplicabile. Produsele returnate trebuie să fie în stare intactă, în ambalajul original și să nu prezinte urme de utilizare sau deteriorare.
25. Vânzătorul își rezervă dreptul de a percepe Clientului o taxă de manipulare pentru returnarea mărfurilor rezultate din comenzi incorecte sau mărfuri care au devenit excedentare. Taxa de manipulare este de până la 20% din valoarea mărfurilor returnate, calculată la prețul de facturare. Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza returul în cazul în care produsele nu îndeplinesc condițiile de retur sau dacă acestea nu mai pot fi comercializate.
26. Vânzătorul poate accepta returnarea bunurilor numai dacă acestea sunt intacte, în starea inițială, în ambalajul și împachetarea originală. De asemenea, produsele trebuie să aibă o perioadă de valabilitate/garanție rămasă de cel puțin 3 luni la momentul solicitării returului. Vânzătorul își rezervă dreptul de a verifica starea produselor returnate și de a refuza returul în cazul în care condițiile de mai sus nu sunt îndeplinite.
27. Vânzătorul nu acceptă returnarea produselor fabricate sau configurate conform cerințelor specifice ale Clientului (produse personalizate). Astfel de produse includ, fără a se limita la, produsele realizate pe comandă, adaptate dimensional sau personalizate.

RECLAMAȚII PRIVIND CALITATEA

28. După livrare, Clientul are obligația să notifice Vânzătorul în scris cu privire la orice defecte de calitate care nu au putut fi identificate la momentul recepției (defecte ascunse) la sediul Clientului (în cazul produselor neîncorporate) în termen de 1 zi lucrătoare de la descoperirea defectului. Reclamația trebuie să conțină descrierea defectului și să fie însoțită, dacă este posibil, de dovezi (fotografii, documente relevante). Vânzătorul va analiza reclamația în termen de 8 zile lucrătoare de la primirea acesteia și va comunica Clientului rezoluția sa. În funcție de situație, părțile pot întocmi un proces-verbal de constatare. În lipsa notificării în termenul prevăzut, Clientul pierde dreptul de a formula reclamații privind defectele respective.
29. Produsele reclamate ca fiind defecte trebuie depozitate separat și nu pot fi vândute, utilizate sau instalate până la finalizarea analizei de către Vânzător. Clientul va suporta toate riscurile derivând din utilizarea și instalarea acestor produse înainte de soluționarea reclamației.
30. În cazul produselor revândute (incorporate), Clientul trebuie să transmită Vânzătorului, în scris, în cel mai scurt timp, orice reclamație privind calitatea. Clientul are obligația de a furniza toate informațiile și documentele relevante privind reclamația, inclusiv datele beneficiarului final, dacă este cazul. În lipsa notificării în termenul prevăzut, Vânzătorul este exonerat de orice răspundere privind defectele reclamate.
31. Reclamația trebuie să conțină următoarele informații: codul și denumirea produsului care face obiectul reclamației, cantitatea, data achiziției, numărul facturii Vânzătorului, locul unde poate fi consultat, datele persoanei de contact (contractant, consumator) și descrierea defectului.
32. Vânzătorul va începe investigarea reclamației primite în scris în termen de 8 zile lucrătoare, perioadă în care părțile vor întocmi un raport.

PREȚ. MODIFICARE

33. Lista de produse vândute de Vânzător este disponibilă în Catalogul de produse de pe site-ul Vânzătorului. Preturile de listă se vor obține de la reprezentanții de vânzări ai Vânzătorului.
34. Orice reducere de preț oferită de Vânzător este condiționată de achitarea la termen a facturilor de către Client. În cazul în care plata facturii se realizează cu o întârziere mai mare de 60 de zile de la data scadenței – în funcție de evaluarea și decizia individuală a Vânzătorului – Clientul este obligat să restituie Vânzătorului valoarea reducerilor primite față de prețul de listă în vigoare la momentul comenzii (diferența dintre prețul individual și prețul de listă), într-o singură tranșă, în termen de 8 zile de la primirea facturii de stornare/recalculare. În baza prezentei secțiuni, Clientul are obligația de a restitui reducerea de preț aferentă comenzii afectate de întârzierea la plată.
35. Vânzătorul are dreptul de a modifica în mod unilateral prețurile de listă și cuantumul reducerilor. Vânzătorul va informa Clientul cu privire la modificarea prețurilor cu un preaviz de 7 zile. În cazul în care modificările extraordinare ale prețurilor pieței o justifică, Vânzătorul poate aplica o majorare imediată de preț.
36. Prețurile includ transportul la o singură locație, precum și costurile menționate la punctul 6.
37. Clientul se obligă să achite contravaloarea mărfii livrate de Vânzător prin transfer bancar, în termenul de plată menționat pe factura emisă de acesta. Părțile pot stabili de comun acord și alte modalități de plată în cuprinsul comenzii scrise.
38. Termenul de plată se calculează de la data livrării.
39. Factura se consideră achitată (decontată financiar) numai în momentul în care contul Vânzătorului este creditat cu întreaga sumă înscrisă pe aceasta.
40. În cazul în care Clientul înregistrează obligații de plată scadente și neachitate, Vânzătorul are dreptul ca, până la achitarea integrală a debitului, fără notificare prealabilă:
 - a) să refuze acceptarea unor noi comenzi;
 - b) să suspende sau să refuze onorarea comenzilor deja confirmate.
41. Reluarea livrărilor se va face numai după achitarea integrală a sumelor datorate sau în condițiile stabilite de Vânzător.
42. Vânzătorul are dreptul de a solicita plata în avans pentru comenzile ulterioare.
43. În cazul unei restanțe de plată a Clientului care depășește 5 zile, acestuia nu i se va mai onora comanda.
44. Vânzătorul are dreptul de a solicita potențialului/actualului Client prezentarea situațiilor financiare anuale întocmite conform legii contabilității pentru anul precedent, precum și a extraselor actualizate ale fișei de plătitor (contul fiscal) și ale soldurilor conturilor bancare, în scopul verificării bonității acestuia. În cazul refuzului de a furniza aceste informații sau în cazul în care acestea indică un risc comercial ridicat, Vânzătorul are dreptul de a limita, suspenda sau condiționa livrările, inclusiv prin solicitarea plății în avans.
45. Vânzătorul are dreptul de a stabili unilateral o limită de credit pentru Client, pe care o poate modifica, de asemenea, unilateral, în orice moment. Valoarea totală a mărfurilor comandate, dar neplătite de către Client, nu poate depăși limita de credit. În cazul în care cantitatea de marfă comandată de Client ar depăși cuantumul limitei stabilite, părțile pot încheia un acord separat privind onorarea comenzii, în condițiile unor garanții financiare adecvate.
46. În cazul în care creanțele Clientului depășesc 45 de zile, acesta își pierde beneficiul unei limite de credit, iar Vânzătorul poate rezilia unilateral Contractul individual, cu efect imediat.
47. Clientul ia la cunoștință faptul că dreptul de proprietate asupra mărfii aparține Vânzătorului până în momentul în care prețul de achiziție este achitat integral.
48. Mărfurile care nu au fost achitate integral nu pot fi grevate, iar, în cadrul procedurii de lichidare sau de faliment, acestea nu pot servi la satisfacerea creanțelor terților.
49. Riscul bunului, între momentul predării-primirii și achitarea integrală a prețului de cumpărare, cade în sarcina exclusivă a Clientului.
50. În cazul întârzierii plății, Vânzătorul își rezervă dreptul de a reintra în posesia mărfii livrate, cu excluderea oricăror pretenții formulate împotriva sa, respectiv de a încasa contravaloarea rezultată din revânzarea parțială a mărfii.
51. În cazul întârzierii la plată, Clientul datorează dobânzi penalizatoare calculate la nivelul dobânzii legale penalizatoare conform O.G. nr. 13/2011 sau de 12% pe an, oricare este mai mare. Orice plată efectuată de Client se consideră efectuată numai după acoperirea integrală a sumelor datorate, inclusiv dobânzi penalizatoare și alte costuri aferente.

Vânzătorul poate renunța, total sau parțial, la dobânzile penalizatoare numai prin acord scris. Dobânzile penalizatoare se calculează pentru fiecare zi de întârziere, începând cu data scadenței și până la data plății integrale. Vânzătorul are dreptul de a recupera de la Client toate costurile aferente colectării creanțelor, inclusiv onorarii de avocat sau ale societăților de recuperare.

52. În cazul în care întârzierea la plată depășește 30 de zile de la data scadenței, Vânzătorul are dreptul de a mandata o societate specializată în recuperarea creanțelor în vederea recuperării creanței. Toate costurile aferente acestei proceduri, inclusiv comisioanele societății de recuperare, vor fi suportate de Client, în condițiile legii. Mandatarea unei societăți de recuperare nu exclude dreptul Vânzătorului de a iniția proceduri judiciare proprii pentru recuperarea creanței.

INSOLVENȚA CLIENTULUI. RECUPERAREA MĂRFII NEACHITATE

53. În situația în care Clientul își declară insolvența, intră în procedura insolvenței, reorganizării judiciare, falimentului sau în orice altă procedură similară, ori există indicii rezonabile că se află în dificultate financiară semnificativă, Clientul are obligația de a informa de îndată Vânzătorul, în scris.
54. Într-o astfel de situație, pentru mărfurile livrate și neachitate integral, aflate în depozitul/punctul de lucru al Clientului sau sub controlul acestuia, Vânzătorul are dreptul de a le ridica/recupera, pe cheltuiala Clientului, în baza dreptului său de proprietate asupra mărfii până la plata integrală. Clientul va permite accesul reprezentanților Vânzătorului pentru identificarea, inventarierea și preluarea mărfii.
55. Pentru mărfurile recuperate conform punctului anterior, Vânzătorul va emite factura de stornare/regularizare corespunzătoare, după caz, pe baza documentelor de predare-primire și a cantităților efectiv preluate. Prezenta prevedere nu aduce atingere dreptului Vânzătorului de a solicita orice alte sume datorate și/sau despăgubiri, în condițiile legii și ale Contractului individual.

ALTE DISPOZIȚII

56. Vânzătorul pune la dispoziția Clientului marfa pentru ridicare la sediul/depozitul său.
57. Vânzătorul poate oferi periodic clienților săi instruire gratuită și consultanță în tehnica aplicării. Acesta întocmește fișe tehnice pentru produsele sale, care conțin parametrii tehnici ai produselor, modul de ambalare, precum și condițiile de depozitare și utilizare.
58. În timpul revânzării, Clientul are obligația de a păstra numele Vânzătorului, precum și numele, marca și aspectul produselor și va proteja reputația comercială a Vânzătorului.
Clientul nu are dreptul să utilizeze numele comercial al Vânzătorului și numele comerciale ale produselor distribuite de Vânzător în niciun alt context (de exemplu, în reclame sau pe site-uri) fără consimțământul scris al Vânzătorului.
59. Clientul are obligația de a notifica Vânzătorului orice modificare a datelor sale menționate în antetul Contractului individual, în termen de 7 zile.
60. Părțile au obligația de a trata datele cuprinse în Contractul individual și prezenții Termeni și Condiții Generale de Contractare și în anexele sale ca secret comercial. Acestea vor păstra confidențialitatea integrală a secretelor și nu le vor aduce la cunoștința unor terțe persoane fără consimțământul celeilalte părți.
61. Părțile convin ca orice litigiu decurgând din sau în legătură cu Contractul individual să fie soluționat exclusiv de instanțele competente în a căror circumscripție își are sediul Vânzătorul.
62. Contractul individual este guvernat de legea română. În măsura în care anumite aspecte nu sunt reglementate în Contract, acesta se completează cu Codul Civil.
63. Orice contract încheiat între Vânzător și Clientul poate fi modificat numai prin acordul scris al ambelor părți contractante.
64. Contractul/contractele încheiate între Vânzător și Client pot fi reziliate de către oricare dintre părți cu un preaviz de 30 de zile. Rezilierea nu trebuie motivată.
65. În cazuri justificate, Contractul poate fi reziliat cu efect imediat de oricare parte dacă prevederile acestuia au fost încălcate de cocontractant. În plus, părțile pot înceta contractul în orice moment, prin acord comun.