

POLITICA DE LIVRARE

Comenzi din magazinul online Universul Smart

Ultima actualizare: 7 august 2026

1. Domeniu de aplicare

Prezenta politică reglementează livrarea produselor comandate pe <https://universulsmart.ro>, operat de UNIVERSUL SMART SRL, CUI 49758807, cu sediul în Str. Făgăraș nr. 39, Sat Cristian, Jud. Brașov, 507055, România.

2. Zone de livrare

Livrăm produse pe teritoriul României. Dacă pentru un anumit produs există restricții de livrare, acestea vor fi comunicate înainte de finalizarea comenzii. În prezent, livrările internaționale nu fac parte din oferta standard, dacă Site-ul nu indică expres altfel.

Serviciile de instalare, montaj și configurare sunt oferite în principal în Brașov și localitățile învecinate. Pentru alte zone, disponibilitatea, costul deplasării și programarea se stabilesc individual.

3. Termene estimate de livrare

Pentru produsele disponibile în stoc, termenul estimat uzual este de 2–5 zile lucrătoare de la confirmarea comenzii și, acolo unde este cazul, confirmarea plății. Termenul este orientativ și poate varia în funcție de destinație, curier și disponibilitatea efectivă.

Pentru produse aduse la comandă, personalizate sau cu disponibilitate specială, termenul de livrare va fi indicat pe pagina produsului, în ofertă sau comunicat individual înainte de acceptarea comenzii.

În lipsa unui termen convenit diferit cu Clientul, Universul Smart livrează bunurile fără întârziere nejustificată și, în orice caz, în termenul legal de cel mult 30 de zile de la încheierea contractului. Dacă livrarea nu poate fi efectuată în termenul convenit, se aplică drepturile consumatorului prevăzute de OUG nr. 34/2014.

4. Costuri de livrare

Costul livrării este comunicat înainte de plasarea comenzii și poate varia în funcție de greutate, dimensiuni, destinație, curier sau metoda de livrare. Dacă există praguri de transport gratuit sau promoții, condițiile aplicabile sunt afișate în Site.

Costurile de returnare în cazul retragerii din contract sunt reglementate de Politica de Retur și Anulare. În cazul bunurilor neconforme, costurile necesare aducerii în conformitate sunt suportate potrivit legislației aplicabile.

5. Modalități de livrare și tracking

Livrarea se poate realiza prin firme de curierat partenere sau alte metode comunicate înainte de livrare. Curierul concret poate varia în funcție de zonă, dimensiunea coletului și condițiile comerciale disponibile.

Atunci când serviciul de curierat permite, Clientul primește numărul de urmărire (AWB/tracking) prin e-mail, SMS sau prin pagina comenzii. Actualizările afișate de curier au caracter informativ.

6. Transferul riscului

Pentru Clienți, riscul de pierdere sau deteriorare a bunurilor se transferă în momentul în care Clientul sau o persoană terță indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a bunurilor. Excepția prevăzută de lege se aplică atunci când transportatorul a fost ales și însărcinat de Client, iar opțiunea respectivă nu a fost oferită de Vânzător.

7. Colet deteriorat sau produs lipsă

La primirea coletului, recomandăm verificarea stării exterioare a ambalajului. Dacă există deteriorări vizibile, Clientul poate solicita curierului consemnarea acestora și ne poate contacta cât mai repede, de preferat cu fotografii relevante. Această recomandare facilitează soluționarea reclamației, dar neconsemnarea deteriorării pe AWB nu înlătură drepturile legale ale Clientului.

Dacă produsul primit este deteriorat, incomplet, diferit de cel comandat sau prezintă o neconformitate, vă rugăm să ne contactați pentru aplicarea măsurilor legale corespunzătoare.

8. Adresă incorectă, refuzul sau imposibilitatea livrării

Clientul este responsabil pentru furnizarea unei adrese și a unor date de contact corecte. Dacă livrarea nu poate fi efectuată din cauza datelor eronate sau a imposibilității repetate de preluare, coletul poate reveni la noi. Vom contacta Clientul pentru o nouă livrare; costurile suplimentare pot fi suportate de Client atunci când situația îi este imputabilă și numai în măsura permisă de lege.

9. Întârzieri

Pot apărea întârzieri cauzate de volume mari de comenzi, condiții meteo, blocaje logistice, erori operaționale ale transportatorului sau alte împrejurări. Faptul că transportul este efectuat de un curier partener nu înlătură obligațiile legale ale Universul Smart față de Clienții săi. Dacă aflăm despre o întârziere semnificativă, vom informa Clientul și vom încerca soluționarea situației.

10. Forță majoră și caz fortuit

Evenimentele de forță majoră sau caz fortuit produc efectele prevăzute de lege. Dacă un astfel de eveniment afectează livrarea, vom informa Clientul în măsura în care este posibil și vom comunica opțiunile disponibile, fără a limita drepturile legale ale Clientului.

11. Servicii de instalare și montaj

Serviciile de instalare, montaj și configurare nu sunt incluse automat în prețul produselor, cu excepția cazului în care oferta sau pagina produsului precizează expres contrariul. Ele se contractează separat și sunt programate după confirmarea condițiilor tehnice, a prețului și a disponibilității.

Clientul trebuie să asigure accesul la locație și condițiile tehnice necesare. Dacă la fața locului sunt identificate lucrări suplimentare care nu au putut fi estimate inițial, acestea vor fi comunicate înainte de execuție și vor fi realizate numai după acceptarea Clientului.

12. Contact pentru livrări și programări

- **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

Program de contact recomandat: Luni–Vineri, 09:00–18:00.

Cadru legal principal: OUG nr. 34/2014, în special regulile privind livrarea și transferul riscului.