

Termeni și Condiții temporare aplicabile în perioada migrării sistemului NERP

Valabil pentru: Samsung Online Store România

Perioada de aplicare: 10.12.2025 – 5.01. 2026

Ultima actualizare: [5.12.2025]

1. Scopul acestui anunț

Samsung Electronics România S.R.L. informează consumatorii că, în perioada decembrie 2025 – ianuarie 2026, platforma online [Samsung.ro](https://samsung.ro) va trece printr-o operațiune tehnică de migrare a sistemului intern de gestiune („NERP EUR Migration”).

Această migrare poate determina indisponibilități temporare ale anumitor funcționalități ale magazinului online. Drepturile legale ale consumatorilor nu sunt afectate de această operațiune. Dreptul de retragere, rambursare și garanție continuă să se aplice integral, conform legislației în vigoare.

2. Domeniul de aplicare și funcționalitățile afectate

Pe durata migrării sistemului, următoarele servicii online pot fi temporar suspendate sau limitate

Funcționalitate	Perioada de indisponibilitate	Informații pentru consumatori
Retururi / Dreptul de retragere din contract	17 decembrie 2025 – 5 ianuarie 2026	Cererile de retur pot fi transmise în continuare prin formularul de contact sau serviciul clienți, dar vor fi procesate după data de 5 ianuarie 2026.
Livrări	Reluare după 8 ianuarie 2026	Comenzile confirmate după data de 19 decembrie ora 15:00 vor fi livrate începând cu data de 8 ianuarie 2026. Comenzile plasate și confirmate înainte de 19 decembrie 2025 ora 15:00 vor fi livrate conform programului obișnuit.

Toți clienții care vor suferi întârzieri în livrarea comenzilor plasate în perioada 19 decembrie 2025 ora 15:00 – 5 ianuarie 2026 vor primi un voucher de reducere de 10%. Voucherul va fi acordat până cel târziu în data de 10 februarie pentru comenzile care nu vor fi fost anulate sau returnate.

3. Drepturile consumatorilor în perioada de migrare

Pe întreaga durată a migrării sistemului, consumatorii își păstrează integral drepturile prevăzute de legislația în vigoare:

- Dreptul de retragere: Conform O.U.G. nr. 34/2014, consumatorii pot renunța la orice contract încheiat la distanță în termen de 14 zile calendaristice. Cererile de retragere transmise în perioada de migrare vor fi înregistrate și soluționate imediat după reluarea operațiunilor normale.
- Dreptul la rambursare: Rambursările se vor efectua imediat după reactivarea sistemelor, în termenele legale aplicabile.
- Garanția legală și service post-vânzare: Rămân valabile și pot fi solicitate prin canalele obișnuite de contact.
- Protecția datelor: Prelucrarea datelor personale continuă să se realizeze în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) și Politica de Confidențialitate Samsung.

4. Canale de comunicare disponibile în perioada migrării

Pe durata migrării, consumatorii pot contacta în continuare echipa Samsung prin:

- Formularul de contact disponibil pe site
- E-mail
- Serviciul Clienți (call center 0800872678 și chat live)

Toate cererile de retur sau retragere transmise în această perioadă vor primi confirmare automată de primire și vor fi procesate după 5 ianuarie 2026.

5. Reluarea funcționării normale

Se estimează că toate funcționalitățile magazinului online vor fi complet reluate începând cu data de 5 ianuarie 2026. Samsung va actualiza prezentul anunț în cazul în care vor interveni modificări ale calendarului de migrare.

6. Baza legală

Acest anunț este emis în temeiul următoarelor acte normative:

- O.G. nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
- O.U.G. nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii
- O.U.G. nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri
- Legea nr. 363/2007 privind practicile comerciale incorecte.

7. Dispoziții finale

Limitările menționate mai sus au caracter strict tehnic și temporar. Acestea nu modifică și nu suspendă drepturile legale ale consumatorilor și nu afectează valabilitatea contractelor încheiate anterior migrării. Toate comenzile și obligațiile contractuale existente rămân valabile și vor fi executate conform termenilor inițiali.

Samsung Electronics România S.R.L.

Emis la data de: [5.12.2025]