

POLITICA DE RETUR ȘI RAMBURSARE

(denumită și *Politica de rambursare și de soluționare a neconformităților*)

Publicată la: vergo.ro/legal/returns Parte integrantă din Termenii și Condițiile Platformei VERGO

SINTEZĂ

Aveți drept de retragere de 14 zile, fără a fi necesară justificarea deciziei.

- **Credite neutilizate** — se rambursează integral, oricând. VERGO acordă acest drept **și după expirarea celor 14 zile, pe durată nedeterminată**, deci mai favorabil decât minimul legal.
- **Abonamente** — retragere în 14 zile de la abonare.
- **Rapoarte deja generate** — dreptul de retragere se pierde numai după ce raportul a fost generat integral și numai dacă ați solicitat expres, printr-o bifă distinctă, începerea imediată a prestării. Este excepția prevăzută de lege pentru conținutul digital livrat imediat. Dacă nu bifați, raportul nu se generează și dreptul rămâne intact.
- **Serviciu neconform** — aveți, separat și suplimentar, dreptul la remediere gratuită, reducere de preț sau rambursare, indiferent de termenul de 14 zile.

Termen de rambursare: maximum 14 zile de la informare, prin aceeași modalitate de plată, fără costuri pentru dumneavoastră.

Nu există costuri de retur. Serviciul este digital, nu există bunuri de returnat, transport sau taxe.

0. Trei mecanisme distincte

Mecanism	Când se aplică	Ce obțineți
A. Dreptul de retragere (consumatori persoane fizice)	14 zile de la achiziție, fără justificare	rambursarea sumelor, în limitele Secțiunii 3
B. Garanția de conformitate (imperativă pentru consumatori)	oricând, dacă Serviciul nu funcționează cum a fost descris	remediere gratuită, reducere de preț sau rambursare
C. Politica comercială de rambursare (toți clienții)	oricând, pentru credite neutilizate	rambursarea creditelor neutilizate

Nicio prevedere a prezentei politici nu limitează drepturile imperative de la lit. A și B.

De ce nu există o „politică de retur”: VERGO nu livrează bunuri materiale, ci un serviciu digital. Instituția returului nu este aplicabilă.

1. Domeniul de aplicare

Se aplică achizițiilor de pachete de credite preplătite, achizițiilor de abonamente și analizelor lansate prin consumul de credite, indiferent de statul de reședință sau de stabilire al clientului.

SECȚIUNEA A — DREPTUL DE RETRAGERE (CONSUMATORI PERSOANE FIZICE)

2. Regula

2.1. În calitate de consumator persoană fizică, aveți dreptul de a vă retrage din contractul la distanță în termen de **14 zile calendaristice**, fără justificare și fără penalități. Dreptul decurge din Directiva 2011/83/UE, transpusă în România prin O.U.G. nr. 34/2014 și, în statul dumneavoastră de reședință, prin legislația națională corespunzătoare.

2.2. Protecție mai favorabilă. Dacă legislația statului dumneavoastră de reședință obișnuită prevede un termen mai lung sau condiții mai favorabile, **acestea se aplică**, potrivit art. 6 din Regulamentul (CE) nr. 593/2008.

2.3. Dreptul **nu se aplică persoanelor juridice**.

2.4. Termenul curge de la data încheierii contractului.

3. Aplicarea concretă

3.1. Cumpărarea de credite

Constituie constituirea unui **sold preplătit**, nu livrarea unui conținut digital. Prin urmare:

- dreptul de retragere se exercită **integral** cu privire la creditele neutilizate;
- **nu vi se solicită** să renunțați la dreptul de retragere la cumpărarea creditelor;
- VERGO vă acordă acest drept **și după expirarea celor 14 zile, pe durată nedeterminată** (Secțiunea C).

3.2. Generarea unui raport

Reprezintă furnizarea efectivă de conținut digital nelivrat pe suport material. **La lansarea fiecărei analize** (nu la cumpărarea creditelor) vi se solicită să bifați separat:

„Solicit expres începerea imediată a prestării serviciului și confirm că am luat cunoștință de faptul că îmi voi pierde dreptul de retragere odată ce raportul a fost generat integral.”

Fără această confirmare, analiza nu poate fi lansată de un consumator. **Efect:** după generarea integrală a raportului, nu vă mai puteți retrage cu privire la acel raport, iar creditele consumate nu se restituie pentru simpla schimbare de opinie. Drepturile de la Secțiunea B rămân neatinse.

3.3. Analize cu validare umană neîncepute

Dacă operatorul nu a început lucrarea, vă puteți retrage, iar creditele blocate se eliberează integral în sold.

3.4. Abonamente

Retragere în 14 zile de la abonare. Dacă ați solicitat expres începerea imediată, VERGO poate reține contravaloarea proporțională a serviciilor efectiv prestate.

4. Exercițarea

4.1. Declarație neechivocă la office@vergo.ro, în limba română sau engleză, prin orice mijloc care permite dovada. Puteți folosi formularul-tip din Anexa 1 la Termeni; utilizarea lui nu este obligatorie.

4.2. Confirmăm primirea fără întârziere, pe suport durabil.

4.3. Rambursăm în cel mult **14 zile** de la informare, folosind **aceeași modalitate de plată**, fără costuri pentru dumneavoastră.

4.4. Moneda. Rambursarea se efectuează în moneda în care a fost încasată plata. Eventualele diferențe de curs sau comisioane aplicate de banca dumneavoastră emitentă nu sunt controlate de VERGO.

SECȚIUNEA B — SERVICIU NECONFORM. REMEDII

5. Neconformitatea

5.1. VERGO răspunde pentru orice neconformitate a Serviciului digital, potrivit Directivei (UE) 2019/770, transpusă în România prin O.U.G. nr. 141/2021 și, în statul dumneavoastră de reședință, prin legislația națională corespunzătoare. Aceste drepturi sunt **imperative** și nu pot fi limitate contractual.

5.2. Constituie neconformitate, exemplificativ:

- creditele au fost consumate, dar raportul nu a fost generat sau nu poate fi descărcat;
- raportul este incomplet față de criteriile facturate;
- erori de procesare imputabile Platformei (de exemplu, analiza altei parcele decât cea solicitată);
- o funcționalitate descrisă expres nu funcționează;
- analiza cu validare umană nu a fost livrată în termenul afișat.

5.3. NU constituie neconformitate:

- divergența dintre concluziile indicative și situația reală a terenului, când decurge din limitele surselor de date descrise în [Nota metodologică](#);
- nemulțumirea față de scorul obținut;
- modificarea ulterioară a situației juridice, tehnice sau administrative a terenului;
- **inexactitatea, caracterul expirat sau neautenticitatea documentelor pe care le-ați furnizat dumneavoastră** pentru identificarea terenului;

- indisponibilitatea unui set de date cauzată de retragerea sau modificarea sursei externe, semnalată ca atare în raport.

6. Remediile

6.1. În primul rând — aducerea în conformitate. Regenerăm gratuit raportul sau remediem problema într-un termen rezonabil, fără inconveniente semnificative și fără costuri.

6.2. Dacă remedierea nu este posibilă, eșuează sau este refuzată, puteți solicita: (a) **reducerea proporțională a prețului** — creditarea contului cu o parte din creditele consumate; sau (b) **încetarea contractului** cu privire la prestația neconformă și **rambursarea** sumei corespunzătoare, în bani, în 14 zile.

6.3. Nu vi se poate refuza încetarea pe motiv că neconformitatea este minoră, decât în condițiile prevăzute de lege.

6.4. Cum sesizați: la office@vergo.ro, indicând identificatorul raportului și descrierea problemei. Răspundem în cel mult **5 zile lucrătoare** cu o soluție sau cu un termen de remediere.

6.5. Pentru clienții persoane juridice se aplică aceleași remedii, cu excluderea legislației de protecție a consumatorului și în limitele clauzei de limitare a răspunderii.

SECȚIUNEA C — POLITICA COMERCIALĂ DE RAMBURSARE

7. Creditele nu expiră

Rămân disponibile pe durată nedeterminată, până la utilizare, rambursare sau închiderea contului.

8. Rambursarea creditelor neutilizate

8.1. Creditele neutilizate pot fi rambursate oricând, la simpla cerere, indiferent de calitatea clientului, de statul său și de timpul scurs de la achiziție.

8.2. Creditele consumate pentru o analiză finalizată nu se rambursează pentru simpla schimbare de opinie. Această regulă **nu se aplică** dacă serviciul a fost neconform — caz în care se aplică Secțiunea B.

8.3. Rambursarea se face **la prețul efectiv plătit** pentru acele credite la momentul achiziției, iar nu la un preț curent diferit. Se aplică regula FIFO: se rambursează creditele din cea mai veche achiziție încă disponibilă, dacă nu solicitați altfel.

8.4. Rambursarea se efectuează **către aceeași modalitate de plată** folosită la achiziție, în moneda încasării. Rambursarea către un alt cont sau card este posibilă numai dacă instrumentul original nu mai este valabil, pe bază de documente justificative.

8.5. Odată efectuată o rambursare, **factura se stornează proporțional** cu valoarea rambursată. Factura de stornare se transmite, când legea o impune, în RO e-Factura, și vă este comunicată.

8.6. Termen: cererea se soluționează în cel mult **10 zile lucrătoare**; suma este creditată de procesatorul de plăți în intervalul specific instrumentului (de regulă 3-10 zile lucrătoare suplimentare).

8.7. Creditele de fidelitate sunt acordate fără contraprestație distinctă; valoarea lor de rambursare, potrivit regulii de la 8.3, este **0**. Rămân utilizabile în cont până la consumare sau până la închiderea contului.

9. Abonamentele

9.1. Se reînnoiesc automat până la anulare.

9.2. Anularea se face **oricând, direct din cont**, printr-o funcție cel puțin la fel de accesibilă ca cea de abonare, și produce efecte la sfârșitul perioadei de facturare curente.

9.3. Contravaloarea perioadei deja plătite nu se rambursează la anulare voluntară. Prin excepție, se rambursează proporțional în caz de: retragere în 14 zile (Secțiunea A); încetare pentru neconformitate (Secțiunea B); încetare inițiată de VERGO pentru motive neimputabile clientului.

9.4. Creditele de fidelitate deja acordate rămân în cont, potrivit art. 8.7.

9.5. Încetarea pentru neplată. Dacă plata de reînnoire eșuează de trei ori consecutiv, abonamentul încetează, în condițiile art. 9.5-9.8 din Termeni. Nu se datorează nicio sumă suplimentară pentru perioada neplătită, iar creditele din sold — inclusiv cele de fidelitate — rămân în cont, supuse regulilor de la Secțiunea C.

9.6. Încetarea pentru neplată nu constituie încetare inițiată de VERGO pentru motive neimputabile clientului în sensul art. 9.3; ultima perioadă efectiv plătită nu se rambursează proporțional.

10. Închiderea contului

Creditele neutilizate se rambursează automat, fără cerere separată, cu excepția închiderii pentru încălcare gravă imputabilă Utilizatorului.

11. Cum solicitați o rambursare

Canal: office@vergo.ro. **Limba:** română sau engleză. **Informații necesare:** identificatorul contului, numărul comenzii, numărul de credite. **Termen de răspuns:** maximum 10 zile lucrătoare.

12. Contestațiile de plată (chargeback)

12.1. Dacă apreciați că o debitare este eronată, contactați-ne **înainte** de a deschide o contestație la banca emitentă — majoritatea situațiilor se rezolvă direct și mai rapid.

12.2. O contestație deschisă la bancă se soluționează conform regulilor procesatorului și ale rețelei de plată, separat de prezenta politică. Dovezile de consimțământ (acceptarea Termenilor, confirmarea de la lansarea analizei, dată, oră, adresă IP, versiunea documentului) sunt păstrate și utilizate exclusiv în acest scop și pentru apărarea unui drept în justiție.

12.3. Deschiderea unei contestații nefondate, urmată de utilizarea în continuare a Serviciului, poate atrage suspendarea contului până la clarificare.

13. Reclamații și soluționare alternativă

13.1. Reclamațiile se transmit la office@vergo.ro, în română sau engleză. Răspundem în cel mult 30 de zile. Procedura completă, canalele și termenele pe fiecare tip de sesizare sunt descrise în **Politica de soluționare a reclamațiilor**, la vergo.ro/legal/complaints.

13.2. Consumatori din România: vă puteți adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor, inclusiv prin platforma electronică integrată **reclamatii.sal.anpc.ro**.

13.3. Consumatori din alte state membre: vă puteți adresa entității de soluționare alternativă competente din statul dumneavoastră, precum și **Rețelei Centrelor Europene ale Consumatorilor (ECC-Net)**, care oferă asistență gratuită în litigiile transfrontaliere.

Platforma europeană SOL/ODR a fost desființată prin Regulamentul (UE) 2024/3228. Nicio trimitere la aceasta nu mai este valabilă.