

Acord de utilizare și condiții de cumpărare

„Jupiter Commerce” S.R.L.

Versiunea din: 20 iunie 2026

Operatorul platformei: „Jupiter Commerce” S.R.L.

Adresa juridică: bd. Decebal, nr. 6, MD-2002, Botanica, mun. Chișinău, Republica Moldova

IDNO: 1026023047269

Email de contact: info@jupiter.md

1. Condiții generale de utilizare a platformei

1.1. Prezentul Acord de utilizare și condițiile de cumpărare reglementează modul de utilizare a site-ului, versiunii mobile a site-ului, contului personal, catalogului, coșului, procesului de plasare a comenzilor, plăților, livrărilor, retururilor, recenziilor și altor servicii ale platformei administrate de „Jupiter Commerce” S.R.L.

1.2. În prezentul document sunt utilizate următoarele noțiuni:

Platformă — serviciul online administrat de „Jupiter Commerce” S.R.L., prin intermediul căruia cumpărătorii pot găsi, selecta și cumpăra produse.

Operatorul platformei — compania „Jupiter Commerce” S.R.L., care asigură funcționarea platformei.

Utilizator — orice persoană care utilizează platforma.

Cumpărător — utilizatorul care plasează sau intenționează să plaseze o comandă pe platformă.

Vânzător — persoana juridică, întreprinzătorul individual sau o altă persoană admisă de platformă pentru plasarea și vânzarea produselor.

Produs — produsul plasat de vânzător sau de platformă în catalog.

Comandă — cererea plasată de cumpărător pentru cumpărarea unuia sau mai multor produse prin intermediul platformei.

1.3. Prin utilizarea platformei, înregistrarea, plasarea unei comenzi sau confirmarea acordului cu prezentele condiții, utilizatorul acceptă prezentul Acord.

1.4. Dacă utilizatorul nu este de acord cu condițiile prezentului Acord, acesta trebuie să înceteze utilizarea platformei.

1.5. Platforma este destinată utilizării pe teritoriul Republicii Moldova, cu excepția cazului în care pe platformă este indicat în mod expres altfel.

2. Rolul platformei

2.1. Platforma administrată de „**Jupiter Commerce**” S.R.L. este un serviciu online care oferă posibilitatea tehnică de a:

- plasa produsele vânzătorilor;
- căuta și selecta produse;
- plasa comenzi;
- achita comenzile;
- organiza livrarea;
- procesa anulări, returnuri, reclamații și litigii;
- asigura comunicarea între cumpărător, vânzător și platformă.

2.2. Dacă produsul este plasat de un vânzător terț, vânzătorul produsului este vânzătorul respectiv, indicat în fișa produsului, în comandă sau în contul personal al cumpărătorului.

2.3. Platforma nu este producătorul tuturor produselor plasate pe site și nu răspunde pentru proprietățile produsului în calitate de producător, dacă produsul este vândut de un vânzător terț.

2.4. Totodată, platforma poate participa la procesarea plății, livrării, returnurilor, reclamațiilor și litigiilor în modul prevăzut de prezentul Acord și de regulile platformei.

2.5. Platforma are dreptul să stabilească reguli unice privind plasarea comenzilor, plata, livrarea, returnurile, moderarea produselor, recenziile și interacțiunea utilizatorilor, pentru asigurarea siguranței și calității serviciului.

3. Înregistrarea cumpărătorului, contul și securitatea

3.1. Utilizatorul poate vizualiza catalogul fără înregistrare, dacă anumite funcții ale platformei nu necesită crearea unui cont.

3.2. Pentru plasarea unei comenzi, urmărirea comenzii, efectuarea returului, comunicarea cu suportul și utilizarea altor funcții, platforma poate solicita înregistrarea sau autentificarea în cont.

3.3. La înregistrare, utilizatorul este obligat să furnizeze date veridice.

3.4. Utilizatorul este responsabil pentru păstrarea confidențialității accesului la contul său, a loginului, parolei, codului de confirmare și a altor mijloace de autentificare.

3.5. Toate acțiunile efectuate prin contul utilizatorului sunt considerate acțiunile utilizatorului, cu excepția cazului în care se dovedește contrariul.

3.6. Utilizatorul este obligat să informeze imediat platforma dacă a observat acces neautorizat la cont sau acțiuni suspecte.

3.7. Platforma are dreptul să limiteze temporar accesul la cont în cazul suspiciunii de compromitere a contului, fraudă, încălcare a regulilor platformei sau amenințare la adresa securității.

4. Plasarea și confirmarea comenzii

4.1. Cumpărătorul plasează comanda prin selectarea produsului, adăugarea acestuia în coș, introducerea datelor necesare, alegerea metodei de livrare și confirmarea comenzii pe platformă.

4.2. Înainte de confirmarea comenzii, cumpărătorul este obligat să verifice:

- produsul selectat;
- cantitatea;
- prețul;
- metoda de livrare;
- adresa sau oficiul de livrare;
- numărul de telefon;
- alte date necesare pentru executarea comenzii.

4.3. Comanda se consideră plasată după confirmarea acesteia de către cumpărător pe platformă.

4.4. Comanda poate necesita confirmarea vânzătorului. Dacă vânzătorul nu a confirmat comanda, produsul lipsește din stoc, livrarea este imposibilă sau a fost identificată o eroare, comanda poate fi anulată.

4.5. Platforma sau vânzătorul are dreptul să anuleze comanda înainte de transmiterea produsului către livrare, dacă:

- produsul nu este disponibil în stoc;
- vânzătorul nu a confirmat comanda;
- a fost indicat un preț eronat;
- au fost indicate informații eronate despre produs;
- livrarea nu poate fi efectuată;
- există indicii de fraudă sau de încălcare a regulilor platformei;
- a apărut o eroare tehnică.

4.6. Dacă comanda a fost achitată, dar ulterior a fost anulată de platformă sau de vânzător, cumpărătorului i se restituie suma achitată în modul și în termenele prevăzute de prezentul Acord și de regulile prestatorului de servicii de plată.

5. Prețul, disponibilitatea și eventualele erori

5.1. Prețurile pe platformă sunt indicate în lei moldovenești — MDL, dacă nu este indicat separat altfel.

5.2. Prețul produsului este afișat în fișa produsului și la plasarea comenzii.

5.3. Prețul vechi, reducerea sau prețul promoțional sunt afișate doar dacă sunt aplicabile produsului.

5.4. Disponibilitatea produsului este afișată în baza datelor vânzătorului și/sau ale platformei.

5.5. Vânzătorul este obligat să mențină actuale informațiile privind prețul, disponibilitatea și caracteristicile produsului.

5.6. În pofida măsurilor de verificare, pe platformă pot apărea erori tehnice, erori ale vânzătorului sau afișarea incorectă a prețului, disponibilității, descrierii ori caracteristicilor produsului.

5.7. Dacă eroarea este identificată înainte de transmiterea produsului către livrare, platforma sau vânzătorul are dreptul să anuleze comanda. Dacă comanda a fost achitată, cumpărătorului i se restituie suma achitată.

5.8. Platforma nu este obligată să vândă produsul la un preț vădit eronat, dacă eroarea este evidentă sau a apărut ca urmare a unei defecțiuni tehnice.

6. Plata

6.1. Metodele de plată disponibile sunt afișate pe platformă la plasarea comenzii.

6.2. Platforma funcționează pe baza modelului de plată în avans, cu excepția cazului în care pe platformă este indicată în mod expres o altă metodă de plată. Aceasta înseamnă că comanda este achitată de cumpărător înainte de transmiterea produsului către livrare.

6.3. Plata poate fi efectuată prin prestatori de servicii de plată, servicii bancare sau alte metode disponibile pe platformă.

6.4. Platforma nu stochează datele complete ale cardurilor bancare, dacă procesarea plății este efectuată de un prestator terț de servicii de plată.

6.5. Comanda se consideră achitată după primirea de către platformă sau de către prestatorul de servicii de plată a confirmării plății reușite.

6.6. Dacă plata nu a fost efectuată, a fost respinsă de bancă sau de prestatorul de servicii de plată, comanda poate să nu fie creată, confirmată sau poate fi anulată.

6.7. Restituirea mijloacelor bănești se efectuează prin aceeași metodă prin care a fost efectuată plata, dacă acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și dacă o altă metodă nu a fost convenită cu cumpărătorul.

6.8. Termenele de creditare a sumei restituite pot depinde de bancă, sistemul de plată sau prestatorul de servicii de plată.

7. Livrarea

7.1. Metodele de livrare disponibile sunt afișate la plasarea comenzii.

7.2. Livrarea poate fi efectuată prin Nova Post, la oficiu, prin curier sau prin alte metode disponibile pe platformă.

7.3. Cumpărătorul este obligat să indice date veridice pentru livrare: nume, telefon, adresă de livrare, oraș, oficiu de livrare sau alte informații necesare.

7.4. Platforma, vânzătorul sau serviciul de livrare nu poartă răspundere pentru imposibilitatea livrării, dacă cumpărătorul a indicat date incorecte sau incomplete.

7.5. Termenele de livrare sunt orientative, cu excepția cazului în care pe platformă este indicat în mod expres altfel.

7.6. Termenul de livrare poate depinde de vânzător, orașul de expediere, orașul de primire, programul de lucru al serviciului de livrare, zilele de sărbătoare, condițiile meteorologice, forța majoră sau alte circumstanțe.

7.7. După transmiterea produsului către serviciul de livrare, cumpărătorul poate urmări comanda, dacă această funcție este disponibilă.

7.8. La primirea produsului, cumpărătorul este obligat să verifice integritatea ambalajului și a produsului în modul prevăzut de serviciul de livrare și de regulile platformei.

7.9. Dacă cumpărătorul nu a primit produsul, a refuzat primirea sau nu a ridicat comanda în termenul stabilit, comanda poate fi returnată vânzătorului, iar cheltuielile de livrare și retur pot fi reținute în cazurile prevăzute de regulile platformei și de legislație.

8. Anularea comenzii

8.1. Cumpărătorul poate anula comanda înainte de transmiterea produsului către livrare, dacă această posibilitate este disponibilă în interfața platformei sau prin serviciul de suport.

8.2. După transmiterea produsului către livrare, anularea poate fi imposibilă sau poate fi procesată ca retur al produsului.

8.3. Platforma sau vânzătorul are dreptul să anuleze comanda în cazurile indicate în secțiunea 4 a prezentului Acord.

8.4. Dacă comanda a fost achitată și anulată înainte de transmiterea către livrare, cumpărătorului i se restituie suma achitată, cu excepția cazurilor în care reținerile sunt permise de legislație sau de regulile platformei.

8.5. Dacă comanda a fost anulată după transmiterea către livrare sau nu a fost primită de cumpărător, modul de restituire a mijloacelor bănești și a cheltuielilor de livrare se stabilește conform regulilor platformei, condițiilor de livrare și legislației aplicabile.

9. Returul produsului și restituirea mijloacelor bănești

9.1. Cumpărătorul are dreptul să solicite returnul produsului și/sau restituirea mijloacelor bănești în cazurile prevăzute de legislația Republicii Moldova, prezentul Acord și regulile platformei.

9.2. Returnul poate fi posibil, în special, dacă:

- produsul nu a fost expediat de vânzător;
- produsul nu a fost primit de cumpărător;
- produsul este deteriorat;
- produsul are un defect;
- produsul nu corespunde descrierii;
- vânzătorul a expediat alt produs;
- cumpărătorul își exercită dreptul de retragere dintr-o achiziție la distanță, dacă acest drept este aplicabil produsului respectiv.

9.3. În cazul cumpărăturilor online în Moldova se aplică regulile privind contractele la distanță și protecția consumatorilor. Cumpărătorul-consumator, de regulă, are dreptul să se retragă dintr-o achiziție la distanță în termen de 14 zile calendaristice de la primirea produsului, dacă acest drept este aplicabil produsului respectiv și dacă produsul nu face parte din categoriile exceptate de legislație.

9.4. Unele produse pot să nu fie returnabile sau pot fi returnate doar cu respectarea unor condiții speciale, de exemplu:

- produse fabricate individual sau la comanda specială a cumpărătorului;
- produse cu ambalaj deteriorat, dacă acest aspect este important din motive sanitare sau de igienă;
- anumite categorii de produse cosmetice, produse de igienă, produse alimentare, produse pentru copii;
- produse care, după livrare, au fost amestecate cu alte produse și nu pot fi separate;
- produse digitale, dacă acestea vor fi plasate pe platformă;
- alte produse al căror retur este limitat prin lege.

9.5. Pentru efectuarea returnului, cumpărătorul trebuie să depună o cerere prin platformă sau prin serviciul de suport și să furnizeze datele necesare:

- numărul comenzii;
- motivul returnului;
- fotografii sau materiale video, dacă produsul este deteriorat, are un defect sau nu corespunde descrierii;
- alte informații necesare pentru examinarea cererii.

9.6. Platforma poate solicita dovezi suplimentare, dacă acest lucru este necesar pentru examinarea cererii.

9.7. Dacă returul este legat de un defect al produsului, deteriorare, eroare a vânzătorului sau necorespondere cu descrierea, cheltuielile de livrare pentru retur pot fi puse în sarcina vânzătorului sau compensate în modul stabilit de platformă și de legislație.

9.8. Dacă cumpărătorul returnează un produs fără defecte din proprie inițiativă, cheltuielile de livrare pentru retur pot fi puse în sarcina cumpărătorului, cu excepția cazului în care legea, vânzătorul sau regulile platformei prevăd altfel.

9.9. Restituirea mijloacelor bănești se efectuează după confirmarea temeiului returului și/sau după primirea produsului de către vânzător, dacă platforma sau legislația nu prevede altfel. În cazurile în care se aplică dreptul consumatorului de retragere dintr-o achiziție la distanță, restituirea mijloacelor bănești se efectuează în termenele prevăzute de legislație și de regulile prestatorului de servicii de plată.

9.10. Platforma poate refuza satisfacerea cererii de retur dacă nu există temeiuri legale pentru retur, produsul prezintă urme de utilizare, produsul a fost deteriorat de cumpărător, au fost încălcate condițiile de retur sau produsul face parte dintr-o categorie pentru care returul este limitat prin lege.

10. Litigii și reclamații

10.1. Dacă cumpărătorul are o reclamație privind comanda, produsul, plata, livrarea sau returul, acesta se poate adresa serviciului de suport al platformei.

10.2. Cumpărătorul trebuie să furnizeze informațiile necesare pentru examinarea cererii:

- numărul comenzii;
- descrierea problemei;
- fotografii, materiale video sau alte dovezi;
- corespondența cu vânzătorul, dacă aceasta a avut loc;
- alte date solicitate de platformă.

10.3. Platforma poate examina litigiul dintre cumpărător și vânzător și poate lua o decizie în baza:

- datelor comenzii;
- statutelor plății și livrării;
- informațiilor de la serviciul de livrare;
- fotografiilor și materialelor video doveditoare;
- explicațiilor cumpărătorului și vânzătorului;
- regulilor platformei;
- legislației aplicabile.

10.4. Pe durata examinării litigiului, platforma poate suspenda plata către vânzător aferentă comenzii contestate.

10.5. Decizia platformei privind litigiul poate include:

- restituirea banilor către cumpărător;
- restituirea parțială a sumei;
- refuzul satisfacerii cererii de retur;
- reexpedierea produsului;
- compensarea livrării;
- o altă soluție conformă cu regulile platformei și legislația.

10.6. Adresarea către serviciul de suport al platformei nu limitează dreptul cumpărătorului de a se adresa autorităților competente sau instanței de judecată în cazurile prevăzute de lege.

11. Recenzii și comunicarea pe platformă

11.1. Cumpărătorul poate lăsa recenzii despre produse, vânzători sau comenzi, dacă această funcție este disponibilă pe platformă.

11.2. Recenzia trebuie să fie veridică, să se refere la experiența reală de cumpărare sau utilizare a produsului și să nu încalce drepturile terților.

11.3. Este interzisă plasarea în recenzii și mesaje a:

- insultelor;
- amenințărilor;
- limbajului licențios;
- informațiilor false;
- datelor cu caracter personal ale altor persoane;
- reclamei pentru site-uri terțe;
- linkurilor, codurilor QR, telefoanelor, mesageriilor sau metodelor de ocolire a platformei;
- materialelor care încalcă drepturile terților;
- conținutului ilegal.

11.4. Platforma are dreptul să modereze, să ascundă sau să șteargă recenziile și mesajele, dacă acestea încalcă regulile platformei.

11.5. Platforma are dreptul să limiteze posibilitatea de a lăsa recenzii sau mesaje în cazul abuzului de această funcție.

12. Proprietatea intelectuală a utilizatorilor

12.1. Utilizatorul nu are dreptul să plaseze, să încarce, să publice sau să transmită prin intermediul platformei materiale care încalcă drepturile terților, inclusiv texte, imagini, fotografii, mărci comerciale, logouri, denumiri de branduri, design și alte obiecte ale proprietății intelectuale.

12.2. Utilizatorul garantează că deține drepturile necesare asupra materialelor pe care le plasează pe platformă.

12.3. Prin plasarea materialelor pe platformă, utilizatorul acordă platformei dreptul de a utiliza aceste materiale în limitele necesare pentru funcționarea platformei, afișarea recenziilor, fișelor de produs, cererilor, moderării, suportului și protecției drepturilor părților.

12.4. Platforma are dreptul să șteargă sau să limiteze accesul la materialele utilizatorului în cazul existenței unei reclamații din partea titularului de drepturi, a unei cereri din partea autorității competente sau a indiciilor de încălcare a drepturilor terților.

12.5. Toate drepturile asupra site-ului, interfeței, designului, textelor, logourilor, codului programului, bazelor de date și altor elemente ale platformei aparțin „**Jupiter Commerce**” S.R.L. sau sunt utilizate de platformă în temei legal.

13. Comportamentul interzis al cumpărătorului

13.1. Utilizatorului îi este interzis:

- să utilizeze platforma în mod ilegal;
- să furnizeze date false;
- să plaseze comenzi fictive;
- să încerce să ocolească plata sau regulile platformei;
- să intervină în funcționarea site-ului;
- să utilizeze scripturi automate, boți sau scraping fără permisiunea platformei;
- să încalce drepturile vânzătorilor, ale platformei sau ale altor utilizatori;
- să plaseze conținut ilegal, ofensator, dăunător sau înșelător;
- să utilizeze platforma pentru fraudă;
- să transmită contul către terți fără acordul platformei;
- să încerce să obțină acces neautorizat la conturile sau datele altor persoane.

13.2. În cazul încălcării regulilor, platforma are dreptul să limiteze accesul utilizatorului la anumite funcții, să anuleze comanda, să șteargă conținutul, să blocheze contul sau să aplice alte măsuri prevăzute de prezentul Acord.

14. Răspunderea părților

14.1. Utilizatorul răspunde pentru veridicitatea datelor furnizate, securitatea contului și respectarea prezentului Acord.

14.2. Vânzătorul răspunde pentru veridicitatea informațiilor despre produs, disponibilitatea produsului, calitatea produsului, legalitatea vânzării acestuia, conformitatea produsului cu descrierea și cerințele legislației.

14.3. Platforma răspunde pentru funcționarea serviciilor sale în limitele prevăzute de prezentul Acord și de legislație.

14.4. Platforma nu răspunde pentru acțiunile vânzătorilor, serviciilor de livrare, băncilor, prestatorilor de servicii de plată și altor terți, dacă aceste persoane acționează independent și în afara controlului platformei. Totodată, platforma poate acorda asistență cumpărătorului în soluționarea problemelor legate de comandă.

14.5. Părțile nu poartă răspundere pentru neexecutarea obligațiilor, dacă aceasta a fost cauzată de circumstanțe pe care partea nu le-a putut preveni în mod rezonabil: defecțiuni de comunicații, avarii, acțiuni ale autorităților publice, acțiuni militare, situații excepționale, greve, fenomene naturale, defecțiuni ale sistemelor de plată, serviciilor de livrare sau alte circumstanțe aflate în afara controlului rezonabil al părții.

15. Limitarea răspunderii platformei

15.1. Platforma depune eforturi pentru a asigura funcționarea stabilă a serviciului, însă nu garantează că platforma va fi disponibilă permanent, fără erori, întreruperi sau defecțiuni tehnice.

15.2. Platforma are dreptul să limiteze temporar accesul la serviciu pentru lucrări tehnice, actualizări, remedierea erorilor, protejarea securității sau din alte motive.

15.3. Platforma nu garantează că un anumit produs va fi întotdeauna disponibil, că vânzătorul va confirma comanda sau că livrarea va fi efectuată în termenul orientativ.

15.4. Platforma nu poartă răspundere pentru prejudiciile apărute ca urmare a:

- datelor incorecte indicate de cumpărător;
- acțiunilor sau inacțiunilor vânzătorului;
- acțiunilor serviciului de livrare;
- refuzului băncii sau al prestatorului de servicii de plată;
- defecțiunilor tehnice aflate în afara controlului platformei;
- încălcării prezentului Acord de către utilizator.

15.5. Nimic din prezentul Acord nu limitează drepturile consumatorului care nu pot fi limitate potrivit legislației Republicii Moldova.

16. Blocarea contului

16.1. Platforma are dreptul să limiteze temporar sau permanent accesul utilizatorului la cont sau la anumite funcții, dacă utilizatorul:

- încalcă prezentul Acord;
- plasează comenzi fictive sau frauduloase;
- abuzează de retururi, litigii sau recenzii;
- încearcă să ocolească platforma;
- încalcă drepturile terților;
- creează o amenințare la adresa securității platformei;
- utilizează datele altor persoane;
- încalcă legislația aplicabilă.

16.2. În cazul blocării contului, platforma are dreptul să păstreze datele necesare pentru executarea comenzilor, retururilor, litigiilor, evidenței contabile, protecției drepturilor și îndeplinirii obligațiilor legale.

16.3. Blocarea contului nu anulează obligațiile utilizatorului privind comenzile, plățile, retururile sau litigiile deja plasate.

17. Modificarea condițiilor

17.1. Platforma are dreptul să modifice prezentul Acord.

17.2. Noua versiune a Acordului se publică pe platformă și intră în vigoare din momentul publicării, dacă în noua versiune nu este indicat un alt termen.

17.3. Continuarea utilizării platformei după intrarea în vigoare a modificărilor înseamnă acceptarea de către utilizator a condițiilor actualizate.

17.4. Dacă utilizatorul nu este de acord cu modificările, acesta trebuie să înceteze utilizarea platformei.

17.5. Pentru comenzile deja plasate se aplică condițiile în vigoare la momentul plasării comenzii, dacă legea nu impune altfel sau dacă acest lucru nu îmbunătățește situația cumpărătorului.