

POLITICA DE RECLAMAȚII

1. Informații generale

Prezenta Politică de Reclamații reglementează modul de formulare, analizare și soluționare a reclamațiilor privind comenzile plasate prin platforma **Yamz**, operată de **S.C. Normal Food S.R.L.**, cu următoarele date de identificare:

- Reg. No.: **J2021007838230**
- CUI: **RO45362566**
- Sediul social: **Comuna Afumați, Șos. Ștefănești nr. 123**

denumită în continuare „**Yamz**”.

Yamz este platforma de comandă prin care clienții pot comanda produse de la restaurantele listate în platformă, inclusiv **Lago, Crust și Ciorbitza**.

Prezenta politică se aplică tuturor reclamațiilor privind produsele și serviciile aferente comenzilor plasate prin Yamz, inclusiv cele referitoare la produse lipsă, produse greșite, produse deteriorate, produse neconforme, probleme de livrare sau alte neconcordanțe constatate de client.

Yamz și restaurantele listate depun toate diligențele rezonabile pentru a asigura prepararea, ambalarea și livrarea corectă a comenzilor, în condiții conforme cu standardele aplicabile.

2. Domeniul de aplicare

Prezenta politică se aplică exclusiv comenzilor plasate prin platforma Yamz pentru produsele comercializate de restaurantele listate în platformă.

Pentru evitarea oricărui dubiu:

- a) **Lago, Crust și Ciorbitza** sunt restaurantele care prepară și/sau furnizează produsele comandate;
- b) Yamz facilitează procesarea comenzilor prin platformă;
- c) Soluționarea unei reclamații se va face în funcție de natura problemei reclamate, de restaurantul vizat și de datele verificabile disponibile.

3. Situații în care pot fi formulate reclamații

Clientul poate formula o reclamație, în special, în următoarele situații:

- a) produsul livrat nu corespunde comenzii plasate;
- b) comanda este incompletă;
- c) lipsesc unul sau mai multe produse ori articole din comandă;
- d) produsul livrat este deteriorat, vărsat, răsturnat, zdrobit sau cu ambalaj compromis;
- e) produsul prezintă defecte vizibile de calitate, este neconform sau impropriu consumului;

- f) comanda a fost livrată la o adresă greșită, dintr-o eroare imputabilă sistemului, restaurantului sau livrării;
- g) există o întârziere semnificativă față de intervalul de livrare comunicat, peste marja de toleranță indicată în prezenta politică;
- h) au existat erori privind conținutul comenzii, cantitatea, tipul produsului ori instrucțiunile esențiale transmise și confirmate.

Nu constituie, prin ele însele, motive întemeiate de reclamație:

- a) preferințe personale privind gustul, textura, nivelul de condimentare sau aspecte similare, în lipsa unei neconformități obiective;
- b) răcirea naturală a produsului în limite rezonabile, raportat la natura acestuia și la timpul de transport;
- c) o întârziere aflată în marja de toleranță de **10-20 minute** față de intervalul estimat de livrare;
- d) reclamațiile formulate fără detalii minime, fără elemente identificabile sau fără un suport factual rezonabil.

4. Verificarea comenzii de către client

Clientul are obligația de a verifica comanda imediat după primire, în măsura posibilului, și de a semnală fără întârziere orice neconcordanță evidentă.

Prin acceptarea comenzii fără nicio observație și prin consumarea integrală sau parțială a produselor, posibilitatea de verificare obiectivă a reclamației poate fi semnificativ limitată.

Pentru reclamațiile privind produse lipsă, produse greșite sau produse deteriorate, clientul trebuie, pe cât posibil, să păstreze ambalajele, bonul, etichetele și produsul în starea în care se afla la momentul recepției, până la finalizarea verificărilor.

5. Termenul de formulare a reclamațiilor

Reclamațiile trebuie formulate **imediat după livrare**, de îndată ce problema a fost observată.

Ca regulă generală:

- a) reclamațiile privind produse lipsă, produse greșite, produse deteriorate, ambalaje compromise ori neconcordanțe vizibile trebuie formulate **cât mai rapid**, de preferat în maximum **30 de minute de la livrare**;
- b) reclamațiile privind calitatea sau improprietatea consumului trebuie formulate imediat după constatare;
- c) reclamațiile formulate tardiv pot fi respinse dacă întârzierea face imposibilă ori excesiv de dificilă verificarea situației reclamate.

Formularea unei reclamații după expirarea unui interval rezonabil de la livrare poate afecta dreptul Yamz și/sau al restaurantului de a verifica în mod real temeinicia acesteia.

6. Modalități de formulare a reclamațiilor

Reclamațiile pot fi transmise prin unul dintre următoarele canale:

- telefon: **0755 494 840**
- e-mail: contact@yamz.ro
- orice alt canal de suport indicat oficial de Yamz în platformă

Reclamațiile verbale pot necesita confirmare scrisă sau transmiterea de dovezi suplimentare pentru a putea fi analizate în mod corespunzător.

7. Informații necesare pentru analizarea reclamației

Pentru soluționarea rapidă și corectă a unei reclamații, clientul trebuie să furnizeze, după caz:

- a) numărul comenzii;
- b) numele și datele de contact ale clientului;
- c) restaurantul de la care a fost plasată comanda;
- d) data și ora livrării;
- e) descrierea exactă a problemei;
- f) fotografiile clare ale produselor, ambalajului, etichetelor și bonului/facturii, dacă sunt disponibile;
- g) orice alte informații relevante pentru verificare.

În lipsa acestor informații minime, Yamz poate solicita completări. Dacă acestea nu sunt furnizate într-un termen rezonabil, reclamația poate fi clasată ca insuficient susținută.

8. Reclamații privind produse lipsă

În cazul în care clientul susține că din comandă lipsesc produse sau articole, acesta trebuie să furnizeze elemente suficiente care să permită verificarea reclamației.

Dacă, în urma analizei, se confirmă în mod rezonabil că produsele au lipsit efectiv din comandă, se poate dispune, după caz:

- a) livrarea ulterioară a produselor lipsă;
- b) înlocuirea produselor lipsă;
- c) restituirea contravalorii produselor lipsă;
- d) acordarea unui voucher sau credit comercial, cu acordul clientului.

În lipsa unor dovezi sau elemente verificabile suficiente, reclamația privind produse lipsă poate fi respinsă.

9. Reclamații privind produse deteriorate

În cazul în care produsele sunt livrate deteriorate, vărsate, zdrobite, răsturnate sau cu ambalaj compromis, clientul trebuie să sesizeze problema imediat și să furnizeze dovezi foto clare.

Dacă reclamația este confirmată, **restaurantul relevant** din care a provenit comanda, respectiv **Lago, Crust** sau **Ciorbitza**, va suporta soluția compensatorie aplicabilă.

În funcție de circumstanțe, soluția poate consta în:

- a) înlocuirea produsului;
- b) refacerea produsului;
- c) relivrarea, dacă este posibilă;
- d) restituirea totală sau parțială a contravalorii produsului afectat;
- e) acordarea unui voucher sau discount pentru o comandă viitoare.

10. Reclamații privind produse greșite sau neconforme

Dacă a fost livrat un alt produs decât cel comandat sau dacă produsul este neconform, impropriu consumului ori ridică probleme obiective de calitate, clientul trebuie să notifice situația imediat după constatare.

Yamz și/sau restaurantul relevant va analiza cazul pe baza:

- a) detaliilor din comandă;
- b) confirmărilor interne de preparare și ambalare;
- c) dovezilor furnizate de client;
- d) oricăror alte date operaționale disponibile.

Dacă reclamația este întemeiată, se poate dispune:

- a) înlocuirea produsului;
- b) refacerea comenzii;
- c) restituirea totală sau parțială a sumelor aferente;
- d) acordarea unui voucher, discount sau credit comercial.

11. Reclamații privind livrarea și întârzierile

Timpul de livrare afișat în platformă este estimativ și poate fi influențat de factori precum traficul, condițiile meteo, volumul de comenzi, disponibilitatea curierilor, erori tehnice sau alte împrejurări obiective.

Se acceptă o marjă de toleranță de **10-20 minute** înainte sau după intervalul de livrare estimat. O întârziere încadrată în această marjă nu constituie, în mod automat, motiv de compensare.

Întârzierile care depășesc în mod semnificativ această marjă vor fi analizate individual, în raport cu circumstanțele concrete și impactul asupra comenzii.

12. Analizarea reclamațiilor

Fiecare reclamație va fi analizată individual, cu bună-credință, pe baza informațiilor furnizate de client și a datelor disponibile în sistemele Yamz și/sau ale restaurantului.

Yamz își rezervă dreptul:

- a) să solicite informații sau dovezi suplimentare;
- b) să verifice istoricul comenzii și al clientului;
- c) să consulte restaurantul implicat și, după caz, partenerul de livrare;
- d) să respingă reclamațiile insuficient motivate, neverificabile, abuzive sau formulate cu rea-credință.

Transmiterea unei reclamații nu garantează automat rambursarea, înlocuirea sau acordarea altei compensații.

13. Soluționarea reclamațiilor

În urma analizării reclamației, Yamz și/sau restaurantul relevant poate decide, după caz:

- a) respingerea reclamației ca neîntemeiată;
- b) înlocuirea produsului;
- c) refacerea comenzii;
- d) completarea comenzii cu produsele lipsă, dacă este posibil;
- e) rambursarea totală sau parțială a contravalorii produsului ori comenzii;
- f) acordarea unui voucher, discount sau credit comercial pentru o comandă viitoare;
- g) orice altă soluție rezonabilă, proporțională cu situația constatată.

Soluția va fi stabilită exclusiv în funcție de circumstanțele concrete ale fiecărei situații, de natura neconformității și de posibilitatea reală de verificare.

14. Rambursări

În cazul în care se aprobă o rambursare, aceasta va fi procesată printr-o modalitate rezonabilă, în funcție de metoda de plată utilizată și de natura comenzii.

Pentru comenzile achitate online, rambursarea se va face, de regulă, prin aceeași metodă de plată, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.

Pentru comenzile plătite numerar la livrare sau cu cardul la livrare, rambursarea se poate face prin transfer bancar, voucher, credit în contul de client sau altă modalitate agreată.

15. Reclamații abuzive sau frauduloase

Yamz își rezervă dreptul de a respinge orice reclamație care:

- a) este formulată cu rea-credință;
- b) conține informații false, incomplete sau înșelătoare;

c) este contrazisă de datele obiective disponibile;
d) urmărește obținerea nejustificată a unei rambursări, înlocuiri sau alte compensații.
În cazul unui comportament repetat abuziv, Yamz își rezervă dreptul de a limita anumite facilități comerciale ori de a lua alte măsuri permise de lege și de termenii contractuali aplicabili.

16. Dispoziții finale

Prezenta politică ține loc și Termenilor și Condițiilor Yamz, și completează celelalte politici publicate în platformă.

Prezenta politică se interpretează și se aplică în conformitate cu legislația română în vigoare.

Nicio prevedere din prezenta politică nu limitează drepturile consumatorilor conferite prin dispoziții legale imperative.

Yamz își rezervă dreptul de a modifica periodic prezenta Politică de Reclamații, versiunea aplicabilă fiind cea publicată în platformă la data plasării comenzii, în măsura permisă de lege.

Denumire document: POLITICA DE RECLAMAȚII

Cod document: YAMZ-POL-REC

Versiune: v1.0

Autor: Alex Șerban

Data creării: 16/03/2026

Data ultimei actualizări: 24/03/2026

Ultima modificare efectuată de: Alex Șerban

Aprobat de: Alex Popescu

Data intrării în vigoare: 24/03/2026

Status document: Activ