

TERMENI ȘI CONDIȚII

Condițiile de utilizare a site-ului www.voltura.md și de prestare a serviciilor de inspecție, diagnostic, reparații și mentenanță a sistemelor fotovoltaice oferite de Voltura SRL.

Prezenții Termeni și Condiții sunt aplicabili comenzilor și contractelor de prestare a serviciilor de inspecție tehnică, diagnostic electric, diagnostic termografic, reparații, intervenții operative și mentenanță preventivă a sistemelor fotovoltaice, oferite de compania Voltura SRL prin intermediul site-ului www.voltura.md și a canalelor sale de comunicare. Serviciile sunt prestate pe întreg teritoriul Republicii Moldova, inclusiv pentru sisteme fotovoltaice racordate la rețeaua electrică de distribuție de medie tensiune până la 10 kV, cu respectarea normelor de securitate electrică și a reglementărilor tehnice în vigoare.

Pentru folosirea în bune condiții a site-ului și a serviciilor noastre, vă recomandăm familiarizarea cu atenție a Termenilor și Condițiilor prezentați. Voltura SRL își rezervă dreptul de a face modificări ale acestor prevederi, fără o notificare prealabilă, modificările devenind aplicabile din momentul publicării lor pe site.

1. DISPOZIȚII GENERALE

Acest site este deținut și administrat de Voltura SRL, IDNO 1025600036292, cu sediul în Republica Moldova, raionul Ialoveni, satul Bardar (în continuare - „Furnizor” sau „Voltura”). La înregistrarea unei cereri de servicii sau a unei comenzi prin intermediul site-ului, Beneficiarul (în continuare - „Clientul”) acceptă prezenții Termeni și Condiții, care sunt elaborați în baza legislației Republicii Moldova.

Utilizarea site-ului www.voltura.md presupune acceptarea Termenilor și Condițiilor propuși de Voltura SRL, în conformitate cu Legea nr.284/2004 privind comerțul electronic. Relațiile dintre Client și Furnizor sunt stabilite în baza Legii nr.105/2003 privind protecția drepturilor consumatorului și a altor acte normative adoptate în conformitate cu aceasta, precum și în baza reglementărilor tehnice specifice domeniului energetic, inclusiv normativele ANRE și standardele internaționale (IEC 62446-1) aplicabile sistemelor fotovoltaice.

Furnizorul își rezervă dreptul de a modifica Termenii și Condițiile, iar Clientul este obligat să monitorizeze modificările pe site înainte de fiecare nouă comandă sau cerere de servicii.

2. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prin utilizarea site-ului www.voltura.md, sunteți de acord în mod automat cu colectarea și prelucrarea datelor cu caracter personal, care sunt necesare pentru procesarea, confirmarea și executarea cererilor de servicii, precum și pentru comunicarea ulterioară în legătură cu intervențiile programate.

Datele personale sunt prelucrate doar pentru scopuri legitime, precum: furnizarea serviciilor solicitate, programarea intervențiilor la fața locului, emiterea documentelor

fiscale, comunicarea rapoartelor tehnice, transmiterea de oferte comerciale, promoții, statistici de utilizare a site-ului (Google Analytics, cookies) și, după caz, notificări sau newsletter.

Întreaga informație ce conține date cu caracter personal este stocată și utilizată doar pentru perioada necesară atingerii scopurilor pentru care a fost colectată și în conformitate cu prevederile stabilite de Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

Voltura SRL folosește măsuri de securitate comerciale rezonabile pentru a preveni accesul neautorizat, menținerea exactității datelor și pentru asigurarea utilizării corecte a informației de pe site. Transmiterea datelor pe internet sau prin rețea wireless nu poate fi protejată în totalitate; prin urmare, la fel ca alte companii, nu putem garanta integral securitatea informației pe care o oferă Clientul, acesta asumându-și utilizarea site-ului pe propria răspundere.

3. ÎNREGISTRAREA ȘI ACHITAREA SERVICIILOR

Solicitarea serviciilor se realizează prin formularul online de pe site, prin email la adresa contact@voltura.md sau telefonic la numărul +373 69 845 901. După primirea cererii, un reprezentant Voltura va contacta Clientul pentru confirmarea detaliilor tehnice, programarea intervenției și comunicarea ofertei de preț.

Achitarea serviciilor este posibilă prin: (i) plată online cu cardul bancar pe site, (ii) transfer bancar în baza facturii fiscale emise de Voltura SRL sau (iii) plată în numerar la sediul Furnizorului, după caz. Pentru fiecare serviciu prestat se emite factură fiscală, atât pentru persoane fizice cât și juridice, în deplină conformitate cu legislația Republicii Moldova.

Plata online se face în condiții de siguranță maximă, folosind ca instrument de plată cardul bancar care permite efectuarea de tranzacții online. După efectuarea plății, Clientul primește o confirmare pe adresa de email indicată la înregistrarea comenzii.

Procesatorul de plată folosește un sistem securizat, bazat pe ultima versiune a standardului de securitate 3D-Secure, ceea ce înseamnă o abordare globală a autentificării cumpărătorilor în tranzacțiile online sigure. Această măsură de siguranță presupune redirectionarea utilizatorului în momentul efectuării plății pe o pagină securizată, unde autentificarea fiecărui deținător de card se face prin atribuirea unui cod de unică folosință pentru fiecare tranzacție online.

Rambursarea mijloacelor bănești, în cazurile prevăzute la secțiunea 5 a prezentului document, se efectuează doar pe cardul bancar care a fost folosit pentru achiziție, respectiv pe contul bancar de pe care s-a efectuat plata.

Pentru efectuarea plății online vor fi solicitate următoarele date:

- Numărul cardului (16 cifre)
- Data expirării (luna și anul)
- Codul CVC sau CVV (3 cifre)

- Numele și prenumele de pe cardul de plată

Transferul acestor informații se face în conformitate cu toate măsurile de securitate necesare. Informațiile sunt transmise în formă criptată și sunt stocate doar pe un server specializat al sistemului de plăți. În cazul în care valuta cardului diferă de valuta tranzacției (MDL), la convertirea sumei reținute din contul de card se vor aplica condițiile băncii emitente.

4. PRESTAREA SERVICIILOR

Voltura SRL prestează următoarele categorii de servicii pentru sisteme fotovoltaice:

- Inspecție tehnică - verificare completă a stării sistemului (structura de montaj, prinderi și fixări, cablaje vizibile, integritatea panourilor), finalizată cu raport tehnic clar și recomandări concrete.
- Diagnostic electric - analiză electrică profesională a sistemului (tensiune și curent DC/AC, continuitatea circuitelor, performanța string-urilor, funcționarea inverterului), finalizată cu raport tehnic detaliat.
- Diagnostic termografic - detectarea defectelor invizibile prin termografie (hotspot-uri, celule defecte, conexiuni electrice slăbite, diferențe de temperatură între panouri).
- Reparații și intervenții operative - remedierea defecțiunilor inverterului, conexiunilor electrice neconforme, anomaliilor termice, integrarea sistemelor de stocare (baterii), instalarea echipamentelor de protecție și stabilizare, repunerea în funcțiune a sistemelor neoperative și optimizarea randamentului.
- Pachete de mentenanță preventivă - abonamente anuale care asigură verificări periodice ale sistemului, conform recomandărilor IEC 62446-1.

După înregistrarea cererii, Clientului i se oferă informația privind data preconizată a intervenției la fața locului. Programarea se face de comun acord, în funcție de locația sistemului fotovoltaic și de natura serviciului solicitat.

Programul standard de lucru al echipei Voltura este Luni - Sâmbătă, 08:00 - 20:00. În zilele de duminică și în sărbătorile naționale nu se efectuează intervenții planificate.

Pentru situații critice (risc de incendiu, arc electric, căderi totale ale sistemului), Voltura oferă intervenții de urgență non-stop la numărul +373 69 813 591. Tarifele pentru intervențiile de urgență, în afara programului de lucru, pot diferi de cele standard și sunt comunicate Clientului înainte de începerea intervenției.

Termenul de prestare a serviciilor poate fi extins în anumite situații izolate (condiții meteo nefavorabile care fac imposibilă o intervenție în siguranță, perioadele sărbătorilor legale, probleme tehnice neprevăzute, indisponibilitatea echipamentelor de la furnizori etc.). Clientul va fi notificat în prealabil în cazul în care apare oricare dintre aceste situații.

Pentru testele electrice I-V este necesară deconectarea temporară a string-urilor (5-15 min), operațiune programată în perioade cu radiație solară scăzută, pentru a minimiza pierderile de producție. Diagnoza termografică și verificările mecanice nu necesită oprirea sistemului.

La finalizarea intervenției, Clientului îi sunt predate: raportul tehnic / raportul de intervenție (după caz), factura fiscală și, dacă este aplicabil, certificatele echipamentelor instalate. La momentul recepției serviciului, Clientul este rugat să verifice în prezența tehnicianului starea sistemului și corectitudinea documentelor; orice pretenție ulterioară cu privire la aceste aspecte se va adresa în termenele și condițiile prevăzute la secțiunea 5.

5. DREPTUL DE RETRAGERE ȘI ANULAREA SERVICIILOR

În conformitate cu Legea nr.105/2003 privind protecția drepturilor consumatorului și Legea nr.284/2004 privind comerțul electronic, Clientul persoană fizică are dreptul de a se retrage din contractul încheiat la distanță, în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului, înainte de începerea prestării efective a serviciului, fără a fi obligat să invoce motive.

Dacă prestarea serviciului a început cu acordul expres al Clientului înainte de expirarea termenului de retragere, dreptul de retragere se pierde după prestarea completă a serviciului. În cazul în care prestarea este în curs la momentul exercitării dreptului de retragere, Clientul datorează contravaloarea porțiunii de serviciu prestate până la momentul comunicării deciziei de retragere.

Anularea sau reprogramarea intervenției de către Client:

- Anularea sau reprogramarea poate fi solicitată cu cel puțin 24 de ore înainte de ora programată, fără costuri suplimentare.
- În cazul anulării cu mai puțin de 24 de ore înainte sau al neprezentării Clientului la locația stabilită, Voltura poate reține o taxă de deplasare/programare, comunicată în avans în ofertă.
- Pentru pachetele de mentenanță preventivă (abonamente anuale), reprogramarea intervențiilor planificate se face de comun acord, în limitele duratei abonamentului.

Reclamații privind calitatea serviciilor. În cazul în care Clientul consideră că serviciul prestat nu corespunde celor convenite în ofertă sau raportului tehnic, acesta poate transmite o reclamație în termen de 14 zile calendaristice de la data prestării, prin email la contact@voltura.md sau telefonic la +373 69 845 901. Voltura va analiza reclamația și va comunica un răspuns motivat în termen de maximum 14 zile lucrătoare, propunând, după caz, remedierea gratuită, refacerea serviciului sau rambursarea totală ori parțială a contravalorii.

Important: serviciile deja prestate și recepționate prin semnarea raportului de intervenție / actului de predare-primire nu pot fi „returnate” în sens material; remediile aplicabile sunt cele descrise mai sus. Materialele și echipamentele instalate (baterii, invertoare, dispozitive de protecție etc.) sunt acoperite de garanția comercială a producătorului și pot fi înlocuite/reparate în condițiile acestora.

Mijloacele bănești, în cazul în care rambursarea este aprobată, sunt returnate exclusiv pe cardul de plată sau contul bancar de pe care s-a efectuat plata, în termen de până la 14 zile calendaristice de la confirmarea rambursului.

Contactele companiei în caz de retragere/reclamație:

Telefon: +373 69 845 901 • Email: contact@voltura.md • Termen de procesare a cererii: până la 14 zile lucrătoare

6. POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

În conformitate cu prevederile Legii nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal, Furnizorul prelucrează date cu caracter personal cu bună-credință, în temeiul și în conformitate cu prevederile legale. Prelucrarea se realizează prin mijloace mixte (automate și manuale), cu respectarea cerințelor legale și în condiții care să asigure securitatea, confidențialitatea și respectarea drepturilor persoanelor vizate.

Furnizorul colectează și prelucrează doar datele personale furnizate de Client la efectuarea cererii: nume, prenume, număr de telefon, adresa de email, adresa locației sistemului fotovoltaic și, după caz, datele tehnice ale sistemului (putere instalată, tip invertor, număr de panouri, an de punere în funcțiune).

Datele personale sunt utilizate exclusiv în scopul administrării site-ului, programării și prestării serviciilor, emiterii documentelor fiscale și pentru a contacta Clientul în legătură cu execuția intervenției. Prin prezenta informare, utilizatorii și Clienții iau cunoștință despre faptul că li se vor prelucra și utiliza datele cu caracter personal.

Orice informație furnizată de către utilizatorii și Clienții site-ului www.voltura.md va fi considerată și va reprezenta consimțământul expres ca datele personale să fie folosite de Furnizor în scopurile descrise mai sus.

Furnizorul nu va dezvălui unei terțe părți niciuna dintre datele deținute, fără acordul persoanelor vizate, și nu va comercializa, schimba sau divulga aceste date către alte persoane, cu excepțiile prevăzute de legislația în vigoare (la solicitarea instituțiilor publice ale statului, organelor de drept, instanțelor de judecată, sau a altor autorități autorizate să prelucrez date cu caracter personal).

Datele cu caracter personal pot fi prelucrate și utilizate de către Furnizor și în scopuri statistice și de promovare ulterioară, doar cu respectarea legislației aplicabile.

Furnizorul îndeplinește cerințele de securitate a datelor cu caracter personal și asigură protecția datelor Clienților pentru a nu fi pierdute, distruse, distorsionate/falsificate sau divulgate terțelor persoane. Angajații Furnizorului sunt obligați să respecte confidențialitatea datelor personale ale Clienților. Prelucrarea va fi realizată de persoana împuternicită a Furnizorului.

Furnizorul utilizează metode și tehnologii de securitate conform prevederilor legale în vigoare și nu colectează informații referitoare la tranzacții, cum ar fi: numărul cardului, data expirării, codul CVC/CVV sau țara de origine – acestea fiind procesate exclusiv de procesatorul de plăți.

Pentru mai multe detalii și informații, orice persoană interesată se poate adresa printr-un email la contact@voltura.md sau prin telefon la numărul +373 69 845 901.

7. DATELE DE CONTACT

Denumirea juridică a companiei: Voltura SRL

IDNO: 1025600036292

Statut: Activ

Data înregistrării: 11 iunie 2025

Administrator: Tonu Viorica

Adresa juridică: r-nul Ialoveni, satul Bardar, Republica Moldova

Adresa fizică: r-nul Ialoveni, satul Bardar, Republica Moldova

Telefon de contact: +373 69 845 901

Telefon urgențe (24/7): +373 69 813 591

Email de contact: contact@voltura.md

Site web: www.voltura.md

Program de lucru standard: Luni - Sâmbătă, 08:00 - 20:00

Prezentul document își produce efectele de la data publicării lui pe site-ul www.voltura.md și înlocuiește orice versiune anterioară.