

Termeni și Condiții Generale – Vânzarea la Distanță de Articole către Tavex Gold S.R.L.

Ultima actualizare: 07.10.2025

1. Definiții

- **„Articole”** - obiecte din metale prețioase (aur sau argint) având puritatea prevăzute de prezentele Termeni și condiții, aflate în proprietatea deplină și exclusivă a Clientului, pe care acesta are dreptul să le vândă.
- **„Articole din argint”** – obiecte din argint (bijuterii, monede, lingouri etc.) cu o puritate de cel puțin 500‰ aflate în proprietatea deplină și exclusivă a Clientului, pe care acesta are dreptul să le vândă și care nu au caracter de investiție.
- **„Articole din aur”** – obiecte din aur (bijuterii, monede, lingouri etc.) cu o puritate de cel puțin 8 karate (aur de *minim* 333‰) aflate în proprietatea deplină și exclusivă a Clientului, pe care acesta are dreptul să le vândă și care nu au caracter de investiție.
- **„Cerere de vânzare”** (sau **„Cerere”**) – solicitarea electronică individuală inițiată de Client prin completarea formularelor de pe Site, având ca scop vânzarea unuia sau mai multor Articole către Tavex. Cererea include detalii despre Client (e.g. cont bancar etc.) și despre Articolele pe care acesta intenționează să le vândă (tip, greutate, puritate estimată etc.).
- **„Clientul”** (în calitate de potențial **Vânzător**) – orice persoană care utilizează Site-ul și Serviciul pentru a iniția o vânzare de Articole către Tavex. Clientul poate fi o persoană fizică majoră (cu vârsta de minimum 18 ani, cu capacitate deplină de exercițiu) sau o persoană juridică reprezentată legal. Prin inițierea unei Cereri de vânzare, Clientul declară că are dreptul legal de a dispune de Articolele oferite și că își asumă obligațiile prevăzute în prezentul document.
- **„Instrucțiuni de expediere”** – comunicarea transmisă de Tavex către Client (de regulă, prin e-mail) după înregistrarea Cererii, care cuprinde pașii și condițiile de trimitere a Articolelor către Tavex (adresa de destinație, modalități de ambalare, documente de însoțire etc.). Transmiterea Instrucțiunilor de expediere de către Tavex și primirea acestora de către Client **nu** constituie acceptarea Cererii și nici încheierea contractului, ci reprezintă o etapă premergătoare în procesul de vânzare la distanță.
- **„Interes legitim”** – Tavex colectează și prelucrează date cu caracter personal, pe lângă obligațiile expres prevăzute de legislație, și în scop de securitate și prevenire a acțiunilor ilicite, având în vedere domeniul sensibil al metalelor prețioase. Acest domeniu este recunoscut a fi sensibil chiar de către Regulamentul (UE) 2024/1624 al Parlamentului European și al Consiliului din 31 mai 2024, care intră în vigoare începând cu 1 iulie 2027 și impune, printre altele, ca persoanele care desfășoară activități cu metale prețioase să devină entități raportoare. Regulamentul precizează că prelucrarea datelor strict necesare pentru prevenirea fraudei este considerată un interes legitim al operatorului.
- **„Oferta”** – comunicarea oficială transmisă de Tavex Clientului (după recepția și evaluarea Articolelor), care reprezintă **oferta fermă de cumpărare** a Articolelor și cuprinde termenii esențiali ai tranzacției: greutatea și titlul final al fiecărui Articol, prețul unitar de cumpărare aplicat, Valoarea Finală pentru fiecare Articol și Valoarea Totală Finală oferită pentru toate Articolele. Oferta se transmite în scris, de regulă prin e-mail de la adresa oficială rascumparare@tavex.ro, către adresa de e-mail furnizată de Client în Cerere.
- **„Plata”** – transferul sumei de bani datorate Clientului de către Tavex, reprezentând contravaloarea finală a Articolelor cumpărate, conform Ofertei acceptate. Plata se

efectuează exclusiv prin virament bancar în contul IBAN personal al Clientului (indicată în Cerere și confirmată în Ofertă), în condițiile și termenele stabilite la Secțiunea 7 din prezentele Termeni și Condiții.

- **„Prețul de cumpărare”** – prețul pe unitate (de ex. pe gram) la care Tavex se oferă să cumpere Articolele de la Client. Prețurile de cumpărare practicate de Tavex pentru aur și argint sunt afișate în mod transparent pe Site și se actualizează periodic (la intervale de aproximativ 20 de minute) în funcție de cotațiile internaționale ale metalelor prețioase. Cu toate acestea, prețul pe gram stabilit la momentul completării Cererii de vânzare rămâne valabil, indiferent de variațiile pieței internaționale, cu excepțiile prevăzute de prezentele Termeni și condiții. Pentru **Produsele de investiții** din aur/argint, pe Site este afișat prețul **„Cumpără”** (buy-back) practicat de Tavex pentru fiecare produs, la momentul plasării Cererii.
- **„Produse din aur de investiții”** – articole din aur cu caracter de investiție (ex: monede și lingouri de aur de puritate ridicată, cu excepția lingourilor sau plachetelor cu greutatea de cel mult 1 g) ce fac parte din portofoliul Tavex și îndeplinesc cumulativ următoarele condiții: (i) sunt comercializate de Tavex online (afișate pe Site) la momentul plasării Cererii de vânzare; (ii) se află în ambalajul original intact; (iii) au o puritate de cel puțin 21,6 karate (900‰) pentru monede și 24 karate (995‰ sau mai mare) pentru lingouri; (iv) monedele sunt emise după anul 1800; (v) sunt proprietatea deplină și exclusivă a Clientului.
- **„Produse din argint de investiții”** – articole din argint cu caracter de investiție (ex: monede de argint) din portofoliul Tavex, care îndeplinesc cumulativ condițiile: (i) sunt oferite spre vânzare de Tavex online (pe Site) la momentul înregistrării Cererii; (ii) se află în ambalajul original nedeteriorat; (iii) monedele sunt emise după anul 1800; (iv) sunt proprietatea deplină și exclusivă a Clientului.
- **„Serviciul”** – serviciul electronic oferit de Tavex prin intermediul Site-ului, care permite Clientului să vândă Articole folosind mijloace de comunicare la distanță (internet/curier). Serviciul include preluarea datelor și Cererii de vânzare pe Site, transmiterea Instrucțiunilor de expediere către Client, evaluarea Articolelor primite și finalizarea contractului la distanță prin Plata prețului către Client, în condițiile prezentului document.
- **„Site-ul”** – website-ul operat de Tavex la adresa **www.tavex.ro**, prin intermediul căruia se desfășoară Serviciul de vânzare la distanță.
- **„Valoarea Preliminară a Articolelor”** – valoarea estimativă totală a tranzacției, calculată automat de Site la finalizarea Cererii de către Client, pe baza parametrilor introduși de acesta (tipul fiecărui Articol, greutatea și puritatea declarate, respectiv Prețul de cumpărare afișat de Tavex la acel moment). **Valoarea Preliminară** are caracter orientativ și **nu creează obligația Tavex** de a cumpăra Articolele la acești parametri, urmând ca valorile exacte să fie stabilite după evaluarea efectivă a Articolelor primite.
- **„Valoarea Finală”** - valoarea pentru fiecare Articol, astfel cum a fost calculată de Tavex și prevăzută în Ofertă.
- **„Valoarea Totală Finală”** - Valoarea Finală minus eventuale costuri deductibile (ex: cost transport, dacă e cazul).

2. Informații generale despre Tavex

Tavex Gold S.R.L. („Tavex” sau „Societatea”) este o societate cu răspundere limitată înființată și funcționând conform legislației din România, înregistrată la Registrul Comerțului București sub nr. **J40/8535/2018**, cod unic de înregistrare **RO39493834**, având sediul social

în București, Sector 6, Bd. General Paul Teodorescu nr. 4, spațiul C155B, parter, Afi Cotroceni. Societatea este parte a Grupului internațional **Tavex**, lider pe piața metalelor prețioase și a schimbului valutar în Europa de Nord și Central-Est.

Tavex Gold S.R.L. este **autorizată de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)**, deținând **Autorizația nr. 0010437** pentru efectuarea de operațiuni cu metale prețioase și pietre prețioase. În baza acestei autorizații, Tavex desfășoară în mod direct activități de comercializare și intermediere de tranzacții cu aur, argint și alte metale prețioase, inclusiv cumpărarea de Articole de la clienți, în condițiile legii.

Supravegherea și controlul activității Tavex Gold S.R.L. sunt exercitate de către autoritățile competente din România, în funcție de domeniu, după cum urmează: **(i) ANPC** – pentru respectarea reglementărilor privind protecția consumatorilor și operațiunile cu metale prețioase; **(ii) Banca Națională a României (BNR)** – cu privire la respectarea legislației financiare și valutare incidente; **(iii) Agenția Națională de Administrare Fiscală (ANAF)** – cu privire la îndeplinirea obligațiilor fiscale (inclusiv cele privind TVA și prevenirea spălării banilor). Tavex va respecta în toate operațiunile sale dispozițiile legale aplicabile, incluzând **OUG nr. 140/2021** privind protecția consumatorilor în contractele de vânzare și **Legea nr. 129/2019** privind prevenirea și combaterea spălării banilor, asigurând conformitatea cu standardele impuse de aceste autorități.

Notă: Prezentul document constituie termenii și condițiile generale aplicabile **contractelor de vânzare la distanță** încheiate între Tavex (în calitate de **Cumpărător**) și Client (în calitate de **Vânzător**, persoană fizică sau juridică), având ca obiect Articole din metale prețioase. Contractele se încheie în limba română și sunt guvernate de legislația din România. Pentru tranzacțiile efectuate în mod direct, în punctele de lucru Tavex (vânzări în persoană, nu la distanță), se aplică regulile specifice comunicării și contractării la sediu, care pot diferi de prezentele condiții. Prin utilizarea Serviciului online de vânzare la distanță, Clientul confirmă că a citit, înțeles și acceptat necondiționat **Termenii și Condițiile** de față.

3. Obiectul și caracteristicile Serviciului oferit

3.1. Obiectul Serviciului. Tavex oferă clienților un **Serviciu de comerț electronic** prin care aceștia au posibilitatea să vândă la distanță, pe teritoriul României, Articole către Tavex, contra unui preț stabilit conform prezentelor termeni și condiții. Tranzacția se desfășoară prin intermediul Site-ului și al unui serviciu de curierat, fără a fi necesară prezența fizică simultană a părților (Clientul și reprezentanții Tavex). Contractul de vânzare la distanță se consideră încheiat în momentul și condițiile menționate la Secțiunea 6 de mai jos (după verificarea Articolelor și acceptarea Ofertei finale de către Client). Până la acel moment, nici Clientul, nici Tavex nu au obligația de a finaliza tranzacția – oricare dintre părți poate renunța la continuarea procesului, în condițiile specificate în prezentul document.

3.2. Accesul la Serviciu. Pentru a folosi Serviciul, Clientul trebuie să se afle pe teritoriul României, să dispună de mijloace tehnice proprii (computer/dispozitiv mobil cu acces la internet și o adresă de e-mail validă) necesare navigării pe Site și comunicării electronice cu Tavex. Cheltuielile legate de conexiunea internet sau de echipamentele IT cad în sarcina Clientului. Utilizarea Site-ului și a Serviciului se va face în conformitate cu **Termenii de utilizare a Site-ului** și cu **Politica de confidențialitate (GDPR)** a Tavex, disponibile online. Prin acceptarea prezentelor Termeni și Condiții, Clientul este de acord cu utilizarea mijloacelor de comunicare electronică (e-mail, telefon, SMS) pentru toate comunicările necesare derulării

contractului la distanță, inclusiv transmiterea de către Tavex a Ofertei de cumpărare și a confirmării Plății.

3.3. Transparența prețurilor. Prețurile de cumpărare oferite de Tavex pentru diferitele tipuri de Articole (aur și argint, în funcție de titlul metalului și de categoria produsului) sunt afișate pe Site în mod actualizat și cu titlu informativ. Tavex nu influențează și nu poate controla evoluția prețului metalelor prețioase pe piețele internaționale; ca atare, aceste prețuri pot fluctua semnificativ într-un interval scurt de timp. Site-ul Tavex actualizează automat cotațiile de preț la intervale regulate (aprox. la fiecare 20 de minute), pentru a reflecta cât mai fidel prețul curent de piață.

Prin acceptarea prezentelor Termeni și condiții, Clientul confirmă că înțelege caracterul volatil al prețului aurului/argintului și acceptă faptul că Oferta finală de cumpărare poate fi influențată de aceste fluctuații până la momentul încheierii contractului, în condițiile stipulate în prezentele Termeni și condiții. Totodată, prin acceptarea prezentelor Termeni și condiții, Clientul declară că înțelege și acceptă că orice informații, analize sau articole disponibile pe Site cu privire la evoluția pieței metalelor prețioase sunt oferite cu titlu informativ și nu constituie recomandări ferme din partea Tavex de a vinde sau a nu vinde aur/argint la un anumit moment. Decizia de a vinde Articolele aparține exclusiv Clientului, pe propria răspundere.

3.4. Costurile tranzacției. Utilizarea Serviciului de vânzare la distanță prin Tavex este în principiu **gratuită** pentru Client, în sensul că nu se percep comisioane directe de procesare. Cu toate acestea, anumite **costuri tranzacționale** pot interveni în funcție de opțiunile alese și de specificul fiecărei Cereri, cum ar fi: costul de transport a coletului cu Articole trimis de Client către Tavex, costuri poștale de returnare (dacă Articolele nu sunt cumpărate) sau comisioane bancare aferente transferului (dacă există). Aceste costuri variază în funcție de greutatea Articolelor, de localitatea de unde se expediază coletul, de tarifele practicate de firma de curierat etc. Tavex va informa Clientul, pe parcursul procedurii (în Instrucțiunile de expediere sau în Ofertă), cu privire la eventualele costuri de transport aplicabile. În lipsa unor mențiuni contrare, **costul transportului coletului se consideră suportat de Client** și va fi dedus din suma datorată Clientului în cazul finalizării tranzacției (adică valoarea netă plătită Clientului va fi Valoarea Finală a Articolelor minus costul transportului/serviciilor de curierat). Dacă tranzacția nu se finalizează (din cauzele prevăzute mai jos), costul returnării Articolelor către Client va fi, de regulă, tot în sarcina Clientului (vezi Secțiunea 6.5).

4. Condiții prealabile și înregistrarea Cererii de vânzare

4.1. Eligibilitatea Clientului. Pentru a putea vinde Articole prin intermediul Serviciului, Clientul trebuie să îndeplinească următoarele condiții cumulative: **(i)** să aibă cel puțin 18 ani împliniți și, dacă acționează în numele unei persoane juridice, să fie reprezentantul legal sau împuternicit al acesteia; **(ii)** să dețină dreptul legal de proprietate asupra Articolelor oferite spre vânzare (sau să fie autorizat de proprietarul de drept să dispună de acestea); **(iii)** să garanteze că Articolele nu fac obiectul unor garanții, litigii sau revendicări din partea unor terți; **(iv)** să poată furniza documentele de identitate și informațiile necesare verificării identității și tranzacției, în conformitate cu cerințele legale (precum legislația pentru prevenirea spălării banilor). Prin inițierea unei Cereri, Clientul declară pe proprie răspundere că îndeplinește aceste condiții. Tavex își rezervă dreptul de a refuza continuarea procesării unei Cereri dacă există indicii că oricare dintre condițiile de mai sus nu este îndeplinită ori dacă Clientul furnizează date incomplete/eronate.

4.2. Completarea formularelor pe Site. Pentru a iniția vânzarea, Clientul va completa în mod corect și complet formularele electronice de pe Site, urmând pașii indicați de sistem:

- **Înregistrarea.** După înregistrarea unei Cereri de vânzare și furnizarea detaliilor necesare [completând datele personale de identificare: numele și prenumele (sau denumirea societății, dacă este cazul), CNP (cod numeric personal) sau un alt identificator unic (pentru persoane juridice, codul de înregistrare fiscală), adresa de domiciliu/reședință curentă, adresa de e-mail și numărul de telefon de contact], Clientul are obligația să se identifice. Identificarea poate avea loc fie prin sistemul Evrotrust, fie prin transmiterea unui scan al documentului de identitate față-verso, ambele opțiuni fiind **gratuite**. Pentru înregistrarea prin sistemul Evrotrust, dacă nu are descărcată aplicația Evrotrust, Clientul va fi invitat să o descarce, urmând pașii menționați în aplicație, care implică inclusiv acceptarea termenilor și condițiilor prevăzute de aplicația Evrotrust, care nu este un terț față de Tavex. După instalarea aplicației/deschiderea acesteia, Clientul va fi invitat să își seteze un cod PIN, pe care apoi să îl confirme, apoi va fi invitat să facă o fotografie (scan), față + verso, a actului de identitate valabil (buletin, pașaport etc.). După încărcarea acestei fotografii, Clientul va fi invitat să își facă o fotografie de tip portret (un selfie) și un scurt video pentru a demonstra că este persoana din documentul încărcat. Sistemul Evrotrust va compara apoi fotografia de pe document cu selfie-ul / video-ul, va verifica validitatea documentului, datele sale etc. Clientul va fi informat despre rezultatul verificării. Dacă potrivit analizei Evrotrust, nu se confirmă identitatea, Clientul va primi solicitarea de a relua procesul de identificare/de a renunța. Dacă potrivit analizei Evrotrust, se confirmă identitatea, Clientul va fi invitat să furnizeze numărul de telefon și adresa de email, prin care i se va trimite un cod de confirmare, ce va trebui accesat de acesta. După accesarea codului, Clientul va primi un certificat digital calificat sau un identifiant digital, pe care îl poate folosi pentru semnături sau pentru identificări viitoare pe site-ul Tavex.

Dacă nu dorește înregistrarea prin Evrotrust, Clientul va furniza un scan al documentului de identitate față-verso. În cazul persoanelor juridice, se poate solicita și copia documentelor care atestă calitatea de reprezentant (ex. delegație, împuternicire) și datele de identificare ale societății (denumire, sediu, CUI, reprezentant legal etc.). Aceste date sunt necesare atât pentru întocmirea documentelor tranzacției, cât și pentru respectarea obligațiilor legale de verificare a identității clienților, conform legislației fiscale în privința aurului de investiții. De asemenea, aceste date sunt necesare pentru a preîntâmpina eventuale fraude, domeniul metalelor prețioase fiind recunoscut în mod oficial pentru această predispoziție.

- **Completarea informațiilor necesare pentru transmiterea Cererii de vânzare.** Clientul va putea completa Cererea de vânzare, prin completarea formularului disponibil pe Site, ce presupune furnizarea următoarelor informații:
 - **Descrierea Articolelor oferite:** Pentru fiecare Articol pe care dorește să îl vândă, Clientul va selecta sau preciza pe Site categoria corespunzătoare. În cazul **Produselor de investiții** din portofoliul Tavex (monede, lingouri standard), Clientul va alege din listă produsul exact (ex: „Monedă de Aur Maple Leaf 1 uncie”) și va indica cantitatea. Sistemul va afișa automat Prețul de cumpărare pe bucată valabil în acel moment și va calcula Valoarea Preliminară pentru acele bucăți. În cazul **Articolelor din aur**, Clientul va furniza informații estimative privind titlul/puritatea (în karate sau miimi) și greutatea brută (în grame) a fiecărui Articol sau a lotului de articole similare. Pe baza acestor

informații introduse, Site-ul va afișa o **Valoare Preliminară** estimată a tranzacției, însă **aceste date sunt considerate orientative** și nu creează vreo obligație fermă pentru Tavex. Tavex va stabili parametrii reali (greutate, titlu) ai fiecărui Articol după primirea și verificarea fizică a acestora, înainte de emiterea Ofertei finale (vezi Secțiunea 5 și 6). Dacă Clientul nu este sigur de puritatea sau natura unui Articol (ex: bijuterie fără marcă clară), va alege cea mai apropiată opțiune și va putea adăuga observații; Tavex va ajusta ulterior, la evaluare, dacă este cazul.

- **Nume și prenume complet:** Clientul va introduce numele și prenumele complet al său, așa cum apare în actul de identitate. Nu sunt acceptate pseudonime sau variațiuni ale numelui dacă nu sunt astfel reflectate în actul de identitate.
- **Adresă completă:** Clientul va introduce adresa completă, așa cum apare menționată în actul de identitate, iar dacă nu apare menționată în actul de identitate prin care se poate identifica în mod legal, adresa de domiciliu/reședință care este declarată la autoritățile române.
- **Număr de telefon:** Clientul va introduce un număr de telefon la care poate fi contactat.
- **Cod numeric personal (CNP):** Clientul va introduce Codul Numeric Personal atribuit de către autoritățile române.
- **Cont bancar pentru plată:** Clientul trebuie să indice un **cont bancar (IBAN)**, deschis la o bancă autorizată în România, **titularul contului fiind chiar Clientul**. Important: Tavex va efectua plata exclusiv în contul pe numele Clientului; dacă IBAN-ul furnizat nu corespunde numelui persoanei care inițiază tranzacția, Tavex își rezervă dreptul de a refuza sau amâna finalizarea tranzacției până la furnizarea unui cont valabil pe numele Clientului. Această măsură este menită să prevină fraudele și încălcarea regulilor KYC.
- **Email:** Clientul va furniza o adresă de e-mail validă, spre a putea fi contactat în mod corespunzător.
- **Observații suplimentare:** Clientul poate formula orice observații pe care le găsește de cuviință.
- **Veridicitatea informațiilor transmise:** Pentru a finaliza Cererea, în funcție de obiectul tranzacției, Clientului i se poate solicita fie să semneze o declarație cu ajutorul certificatului digital calificat/ identificatului digital emis de Evrotrust, cu privire la veridicitatea informațiilor furnizate, fie să încarce în platformă (sau să trimită ulterior prin e-mail, ca răspuns la Instrucțiunile de expediere) o copie scanată sau fotografie a actului său de identitate **valabil** (CI/pașaport pentru persoane fizice; pentru reprezentantul persoanei juridice – act de identitate personal și eventual act care dovedește calitatea de reprezentant). Documentul de identitate trebuie să fie clar vizibil (în special fotografia, numele, seria, data expirării) și în termen de valabilitate. Aceste documente vor fi folosite exclusiv pentru confirmarea identității și înregistrarea tranzacției, în conformitate cu obligațiile legale. Transmiterea declarației semnată cu certificat digital calificat/ a copiei actului de identitate este obligatorie; în absența acesteia, Tavex va refuza procesarea Cererii. *Notă:* Datele personale vor fi prelucrate conform Secțiunii 11 (Protecția datelor), fiind păstrate în siguranță și, după caz, raportate autorităților doar în limitele prevăzute de lege.
- **Finalizarea și trimiterea Cererii.** După completarea tuturor datelor obligatorii de mai sus, Clientul va putea revizualiza sumarul Cererii (inclusiv **Valoarea Preliminară** calculată pentru Articole) și va trebui să confirme că este de acord cu prezentele **Termeni și Condiții generale și Politica de confidențialitate**. Prin

apăsarea butonului de finalizare (ex: „Trimite Cererea” / „Confirmă vânzarea”), Clientul transmite Cererea sa către Tavex. **Prin această acțiune, Clientul înaintează practic o propunere de a vinde Articolele către Tavex, în condițiile descrise de el în Cerere.** Cererea astfel trimisă **nu constituie încă un contract** și nu obligă Tavex să accepte tranzacția; ea reprezintă o **ofertă de vânzare** din partea Clientului sau, în termeni juridici, o **invitație adresată Tavex de a emite o Ofertă de cumpărare**.

4.3. Confirmarea înregistrării Cererii. După trimiterea Cererii prin Site, Clientul va primi din partea Tavex, într-un interval scurt (de regulă câteva minute), un **e-mail de confirmare a înregistrării Cererii**. Acest e-mail de confirmare atestă faptul că Cererea a fost recepționată de sistemul Tavex și urmează să fie procesată. **Important:** Simplul fapt că Tavex a primit Cererea și a trimis confirmarea de înregistrare **nu semnifică acceptarea Cererii** și nici obligarea Tavex de a cumpăra Articolele. Confirmarea inițială are rol informativ, de notificare a recepției solicitării Clientului. Tavex își rezervă dreptul de a nu da curs unei Cereri în oricare din următoarele situații (fără ca enumerarea să fie limitativă):

- datele furnizate de Client sunt incomplete, neclare sau contrare celor solicitate (de ex., lipsa copiei de CI, IBAN pe alt nume etc.);
- Clientul nu îndeplinește condițiile de la punctul **4.1** (ex: minor, lipsă capacitate sau suspiciuni privind dreptul de proprietate asupra Articolelor);
- valoarea estimată a tranzacției depășește limitele practicabile în cadrul Serviciului la distanță (de ex., valoarea ar depăși limitele impuse de lege);
- funcționarea normală a Site-ului a fost afectată de erori tehnice în momentul plasării Cererii (ex: afișarea eronată a prețului de cumpărare din cauza unor probleme de actualizare);
- au intervenit circumstanțe de forță majoră sau alte situații neprevăzute care împiedică temporar Tavex să proceseze Cererea (ex: defecțiuni IT, imposibilitatea de a comunica cu Clientul, zile nelucrătoare prelungite ș.a.).

În oricare dintre aceste cazuri, Tavex poate decide **să nu emită Oferta** către Client, caz în care tranzacția nu va avea loc. Dacă Tavex nu transmite o Ofertă, iar Clientul a expediat deja Articolele (de exemplu, în situația în care abia după recepția fizică se constată un impediment), Tavex va returna integral Articolele către Client, conform procedurii de la Secțiunea **6.5**, fără a datora vreo compensație (exceptând obligația de a restitui bunurile în starea în care au fost primite).

4.4. Transmiterea Instrucțiunilor de expediere. Dacă Cererea a fost înregistrată corect și nu există impedimente inițiale, Tavex va proceda la expedierea către Client a **Instrucțiunilor de expediere** a Articolelor. Aceste instrucțiuni se trimit, de regulă, prin e-mail (de la adresa „fi însoțite de un apel telefonic de confirmare. Instrucțiunile de expediere vor include, pe lângă opțiunile de identificare prevăzute la 4.2, și următoarele:

- adresa exactă unde trebuie trimise Articolele (de regulă, sediul central sau un centru de procesare Tavex);
- materiale și modalități recomandate de ambalare a Articolelor (ex: plic antișoc, cutie solidă, sigilare);
- obligația includerii în colet a unor documente (de ex., o copie tipărită a e-mailului de instrucțiuni sau un formular de predare semnat – dacă este cazul; eventual, o copie a CI dacă nu a fost trimisă electronic etc.).

Coletul trebuie expediat **doar către adresa indicată de Tavex**; orice expediere în alt loc nu va fi luată în considerare de Societate. **Atenție:** Expedierea Instrucțiunilor de către Tavex **nu echivalează cu acceptarea automată** a Articolelor spre cumpărare. Instrucțiunile reprezintă o etapă procedurală – contractul se va forma numai ulterior, după evaluarea Articolelor și acceptarea Ofertei de către Client (Secțiunea 6).

4.5. Termen pentru expedierea Articolelor. Clientul este rugat să trimită efectiv coletul cu Articole **cât mai curând posibil** după primirea Instrucțiunilor, de preferat în aceeași zi sau în următoarea zi lucrătoare. **Oferta finală** pe care Tavex o va formula depinde de prețurile de piață ale metalelor prețioase, care pot varia zilnic. Dacă între momentul plasării Cererii și momentul primirii fizice a Articolelor de către Tavex are loc o întârziere mare, există riscul ca prețurile de referință să se schimbe semnificativ. În cazul în care Clientul nu trimite Articolele în termen de **2 zile lucrătoare** de la primirea Instrucțiunilor (sau nu le predă curierului convenit în acest interval), Tavex își rezervă dreptul de a recalcula parametrii tranzacției pe baza cotațiilor actualizate din momentul real al recepției. De asemenea, în situația rară în care prețul aurului/argintului pe piața internațională crește sau scade abrupt cu peste **3%** de la o zi la alta (de la data plasării Cererii la data primirii coletului), Tavex poate propune ajustarea corespunzătoare a valorilor în Oferta ce va fi înaintată Clientului. Aceste măsuri sunt menite să asigure echitatea tranzacției în condiții de volatilitate ridicată a pieței. Desigur, orice modificare va fi comunicată transparent în Oferta finală, iar Clientul va avea libertatea de a o accepta sau refuza (vezi Secțiunea următoare).

5. Expedierea și recepția Articolelor de către Tavex

5.1. Ambalarea și predarea coletului. Clientul este responsabil să ambaleze cu grijă Articolele înainte de expediere, astfel încât să fie protejate corespunzător pe durata transportului. Se recomandă utilizarea unui plic cu protecție (bule) sau a unei cutii mici rezistente, închise apoi într-un ambalaj exterior suplimentar (de ex. plic securizat oferit de curier). Articolele trebuie aranjate astfel încât să nu se deterioreze reciproc; bijuteriile pot fi puse în săculeț, iar monedele în folie/baghetă separată, dacă este posibil. **Este interzisă menționarea vizibilă pe colet a conținutului de valoare** (ex. cuvinte ca “aur”, “bijuterii”), pentru discreție și siguranță. Coletul trebuie închis și sigilat bine. Clientul va include în interior eventualele documente solicitate de Tavex (conform Instrucțiunilor de expediere, de exemplu o copie a e-mailului de confirmare sau a unui formular de tranzacție).

5.2. Expediere prin curier. Costul transportului va fi suportat conform celor menționate la pct. 3.4 de mai sus (de obicei, de către Client, cu deducere din plată dacă tranzacția are loc, sau plată la livrare dacă are loc returul). Clientul se va asigura că primește de la curier o chitanță/confirmare a predării coletului, conținând numărul AWB. Tavex recomandă Clientului să păstreze acest document până la finalizarea tranzacției.

5.3. Urmărirea livrării. Odată expediat coletul, Tavex va primi din partea curierului notificări de urmărire, însă este recomandat ca și Clientul să urmărească statusul livrării folosind numărul AWB furnizat de curier. Coletul este trimis către destinația specificată (de regulă, sediul Tavex din București). **Timpul de transport** poate varia (în mod uzual 1-2 zile lucrătoare în cadrul aceleiași regiuni, până la 3-4 zile lucrătoare pentru distanțe mari sau localități mai izolate). Dacă trec mai mult de 2 zile de la expediere fără confirmarea livrării, Clientul este rugat să contacteze Tavex sau firma de curierat pentru investigații.

5.4. Recepția de către Tavex. La sosirea coletului la Tavex, personalul autorizat va verifica integritatea ambalajului și va recepționa sub semnătură coletul de la curier. **Recepția fizică a coletului de către Tavex nu echivalează încă cu acceptarea Articolelor pentru cumpărare**, însă este o condiție prealabilă esențială pentru continuarea procesului. Din momentul în care coletul este recepționat și semnat de Tavex, **răspunderea pentru bunurile conținute trece în sarcina Tavex** – până la acest moment, Tavex nu este răspunzător pentru bunurile trimise de Client. Tavex va deschide coletul **sub filmare video**, asigurându-se astfel transparența și documentarea conținutului. Filmarea video va fi păstrată de Tavex pentru o perioadă de 30 de zile, perioada în care Clientul are posibilitatea de a contesta integritatea și/sau conținutul coletului, pentru a putea servi ca probă în cazul unor dispute privind aceste aspecte. Deschiderea și manipularea Articolelor se vor face cu grijă, de către personal instruit. În cazul puțin probabil în care coletul ar ajunge deteriorat sau desigilat, Tavex poate întocmi de îndată un proces-verbal cu curierul și poate refuza primirea coletului în starea respectivă, informând imediat Clientul – urmând ca responsabilitatea să revină firmei de curierat pentru incident.

5.5. Inventarierea și verificarea conținutului. După deschiderea coletului, reprezentanții Tavex vor inventaria Articolele găsite în interior și le vor compara cu informațiile declarate de Client în Cerere. Se va verifica numărul de piese, tipul acestora și orice detalii vizibile (marcaje, ambalaje, certificate dacă există etc.). Dacă se constată discrepanțe majore între conținut și declarațiile din Cerere (de ex., lipsa unor Articole, articole suplimentare neincluse în Cerere, diferențe evidente de titlu sau cantitate), Tavex își rezervă dreptul fie de a contacta de urgență Clientul pentru clarificări, fie de a sista temporar procesarea până la lămurire. În lipsa clarificărilor sau dacă inconsecvențele fac imposibilă evaluarea corectă, Tavex poate decide **refuzul tranzacției** și returnarea Articolelor, conform Secțiunii 6.5.

5.6. Procedura de evaluare (cântărire, analiză, testare). Pentru fiecare Articol primit, Tavex va realiza o **determinare precisă a greutății și purității metalului prețios** conținut, folosind echipamente și metode profesionale. Procesul de evaluare poate include următorii pași, în funcție de tipul articolului:

- **Cântărirea** – se va efectua cu balanțe certificate metrologic, cu precizie ridicată. Greutatea fiecărui Articol (sau a fiecărei unități) se notează în grame. În cazul monedelor și lingourilor standard, greutatea trebuie să corespundă cu specificațiile oficiale ale produsului; în cazul bijuteriilor sau pieselor diverse, se cântăresc individual sau pe loturi omogene.
- **Inspecția vizuală („oglină”)** – pentru **Produsele de investiții** (monede/lingouri standard) care se află în ambalaj original intact, Tavex efectuează în mod obișnuit doar o inspecție vizuală sub cameră, fără a desigila produsul, verificând prezența elementelor de autentificare (holograme, sigilii, certificate) și integritatea ambalajului. Dacă aspectul corespunde (ambalaj nedeșfăcut, produsul pare autentic), **nu se va efectua un test distructiv sau chimic** – Tavex considerând produsul conform. Pentru produsele investiționale intacte, testarea pentru conținut de aur/argint *nu este obligatorie* la fiecare bucată, însă Tavex își rezervă dreptul de a realiza teste suplimentare în caz de suspiciuni (ex: ambalajul pare contrafăcut sau deteriorat).
- **Testarea compoziției metalului** – pentru **Articolele din aur** (bijuterii, monede vechi, lingouri fără certificate etc.) este necesară verificarea titlului real al metalului prețios. Tavex folosește metode nedistructive sau ușor invazive, precum: testare cu spectrometru XRF (analiză prin fluorescența razelor X) sau testare prin reacție chimică (acizi de test, streak pe piatră de touchstone). Aceste procedee relevă proporția de aur fin în aliaj. **Notă:** Testarea chimică presupune frecarea ușoară a articolului pe o placă

specială pentru a lăsa o urmă de material, pe care se aplică reactiv – aceasta poate lăsa o mică zgârietură superficială pe articol. Tavex va realiza aceste teste în zone puțin vizibile (ex: pe interiorul unei verigi) și cu minimă afectare estetică. Clientul **înțelege și acceptă** că testarea autenticității și purității poate implica astfel de proceduri, pe care Tavex le va efectua cu profesionalism, minimizând orice urmă. În cazul monedelor și lingourilor, se preferă testarea XRF care nu afectează obiectul. Tavex are reguli interne stricte de testare și personal instruit – întregul proces de evaluare are loc **sub supraveghere video** pentru transparență.

- **Alte verificări** – dacă un Articol prezintă pietre prețioase/mărgeluțe montate, Tavex nu asigură evaluarea acestora (focalizarea este pe metalul prețios). De regulă, pietrele mici (zirconiu, diamante de mici dimensiuni) nu sunt luate în considerare la preț. Tavex poate, la discreție, să înlăture pietrele mai mari înainte de cântărire (pentru a calcula corect greutatea aurului) și, dacă Clientul solicită, le poate returna separat. În lipsa unei solicitări exprese, aceste pietre pot fi considerate fără valoare comercială pentru Tavex și pot fi reținute sau casate în procesul de topire, fără despăgubire separată.

5.7. Rezultatul evaluării. În urma pașilor de mai sus, Tavex va determina pentru fiecare Articol: greutatea **netă de metal prețios fin** conținut (exprimată în grame de aur 999‰ sau argint 999‰) și categoria de produs în care se încadrează. În cazul Produselor de investiții standard, dacă acestea corespund integral criteriilor (ambalaj intact, autenticitate confirmată), ele pot fi valorificate la prețul de portofoliu (preț Cumpărare afișat pentru acel produs). Dacă însă un Produs de investiție nu îndeplinește condițiile (ex: capsula/ambalajul rupt, lipsa certificatului, zgârieturi majore pe monedă etc.), Tavex îl poate reclasifica drept simplu “Articol din aur” (aur la gram), caz în care prețul oferit va fi cel de aur fin pe gram aplicabil titlului respectiv. Pentru bijuterii și alte articole din aur, prețul oferit se bazează pe conținutul de aur fin determinat și pe prețul de **Cumpărare aur** (per gram) valabil la momentul evaluării. Tavex va calcula astfel **Valoarea Finală** (reală) pentru fiecare Articol și **Valoarea Totală Finală** ce poate fi oferită Clientului, ținând cont și de eventualele costuri deductibile (ex: cost transport, dacă e cazul). Aceste elemente vor fi incluse în **Oferta** ce urmează a fi transmisă Clientului, conform secțiunii următoare.

6. Încheierea contractului dintre Tavex și Client

6.1. Formularea Ofertei de cumpărare de către Tavex. După finalizarea evaluării Articolelor conform Secțiunii 5, Tavex va întocmi și va transmite Clientului **Oferta finală de cumpărare**. Oferta va fi comunicată **în scris**, de regulă prin e-mail trimis la adresa furnizată de Client. Oferta va conține detaliat: lista Articolelor evaluate, cu **greutatea și puritatea finală** constatate pentru fiecare (ex: „Inel aur 585 – 5,20g”); prețul unitar de cumpărare aplicat (lei/gram sau lei/bucată pentru produse standard); **Valoarea Finală** oferită pentru fiecare Articol; eventual, taxele/costurile deductibile (ex: „- Cost transport : X lei”); și **Valoarea Totală Finală** netă propusă pentru tranzacție – adică suma de bani pe care Tavex se oferă să o plătească Clientului pentru toate Articolele, în condițiile date. De asemenea, Oferta va specifica **termenul de valabilitate** al acesteia și **modalitatea de acceptare** (de obicei, solicitând un răspuns prin e-mail de la Client cu textul “Accept Oferta” sau similar).

6.2. Valabilitatea și revocarea Ofertei. Oferta emisă de Tavex va fi menținută valabilă pentru o perioadă limitată, precizată în cuprinsul său (de exemplu, valabilitate **24 de ore** de la transmitere, în timpul programului de lucru). În acest interval, Clientul are posibilitatea să analizeze și să decidă dacă acceptă sau nu condițiile propuse. **Oferta se consideră neangajantă pentru Tavex** după expirarea termenului de valabilitate fără primirea unui

răspuns din partea Clientului sau dacă, între timp, intervin circumstanțe care impun revocarea ei. Tavex își rezervă dreptul de a **revoca sau modifica Oferta înainte de acceptare** de către Client, în următoarele situații:

- dacă se constată o eroare materială evidentă în conținutul Ofertei (ex: calcul aritmetic greșit, omisiunea unui articol etc.);
- dacă Clientul comunică între timp informații suplimentare ce influențează tranzacția (ex: indică faptul că dorește returnarea pietrelor prețioase din bijuterii și recalcularea greutateii nete);
- dacă, din motive tehnice sau de altă natură, Oferta nu a ajuns la Client în termen util și între timp prețul metalelor prețioase a suferit o **schimbare abruptă ($\geq 3\%$)** față de momentul calculului inițial;
- dacă apar indicii privind proveniența ilicită a Articolelor sau identitatea eronată a Clientului, ce necesită investigații (a se vedea pct. 6.6 de mai jos).

În caz de revocare sau modificare, Tavex va informa imediat Clientul, furnizând dacă e posibil o nouă ofertă actualizată sau solicitând clarificări.

6.3. Acceptarea Ofertei de către Client. Dacă Clientul este de acord cu termenii și condițiile menționate în Oferta transmisă, acesta o poate **accepta expres** în perioada de valabilitate, comunicând acordul său către Tavex. De obicei, acceptarea se realizează prin transmiterea unui **răspuns scris prin e-mail** (către adresa indicată, de exemplu rascumparare@tavex.ro) în care Clientul confirmă că acceptă Oferta Tavex. **Simpla tăcere a Clientului nu echivalează cu acceptarea; este necesară o manifestare clară de voință** (e-mail de confirmare sau, în lipsa posibilității de e-mail, un acord verbal telefonic urmat de o confirmare scrisă). **Contractul de vânzare la distanță se consideră încheiat în momentul în care Tavex primește declarația de acceptare a Ofertei din partea Clientului**, în termenul de valabilitate al acesteia. În acel moment, obligațiile părților devin exigibile: Tavex are obligația să achite prețul convenit, iar Clientul consimte transferul dreptului de proprietate asupra Articolelor către Tavex.

Pentru transparență și evidență, părțile recunosc că documentele care stau la baza contractului final sunt: (i) Cererea de vânzare inițială a Clientului; (ii) Instrucțiunile de expediere transmise de Tavex; (iii) Oferta finală transmisă de Tavex; și (iv) confirmarea de acceptare a Ofertei, transmisă de Client. Fiecare dintre părți poate păstra o copie (electronică sau printată) a acestor documente. Prezentul set de Termeni și Condiții generale face parte integrantă din contract și se consideră cunoscut și agreat de către Client odată cu acceptarea Ofertei.

6.4. Efectuarea Plății către Client. După ce contractul s-a încheiat prin acceptarea Ofertei, Tavex va proceda fără întârziere la Plata în favoarea Clientului. Plata se va face **prin transfer bancar** în contul IBAN indicat de Client (pe numele său). Conform politicii Tavex, dacă acceptarea Ofertei de către Client are loc într-o zi lucrătoare, înainte de ora limită de procesare bancară (aprox. ora 16:00), Tavex va iniția transferul în aceeași zi. Dacă acceptarea survine într-o zi nelucrătoare sau după orele bancare, plata va fi efectuată în următoarea zi lucrătoare imediată. Suma transferată va fi exact cea specificată în Oferta acceptată (Valoarea Totală Finală netă), fără niciun comision suplimentar reținut de Tavex (cu excepția situației în care banca Clientului percepe comisioane de intrare – aspect ce nu ține de Tavex). Odată ce a inițiat plata, Tavex va informa Clientul (de regulă, printr-un scurt e-mail de confirmare) și, la cerere, poate furniza dovada transferului. **Transferul bancar poate dura 1-2 zile** până la apariția

efectivă a banilor în contul Clientului, în funcție de relațiile interbancare; Tavex nu poate influența această durată după emiterea ordinului de plată.

La momentul confirmării plății, **proprietatea asupra Articolelor trece de la Client la Tavex** în mod irevocabil. Practic, din acel moment, tranzacția este finalizată: Clientul a primit contravaloarea convenită, iar Tavex devine proprietarul de drept al bunurilor tranzacționate. Ținând cont de natura specială a obiectului (metale prețioase cu preț variabil), **părțile convin că Clientul nu are un drept de denunțare ulterioară (retragere) a contractului**, odată ce Oferta a fost acceptată și plata efectuată. Prin excepție de la regulile generale privind contractele la distanță (OUG 34/2014), vânzarea de aur/argint este exceptată de la dreptul de retragere al consumatorului, întrucât prețul acestor bunuri este supus fluctuațiilor rapide de pe piața financiară (conform art. 16 lit. b) din OUG 34/2014). Astfel, Clientul nu poate ulterior să solicite Tavex anularea tranzacției și returnarea Articolelor vândute, nici restituirea banilor plătiți, decât în condițiile garanțiilor legale privind **proveniența licită și dreptul de dispoziție** asupra bunurilor (vezi mai jos).

6.5. Refuzul Ofertei sau neacceptarea în termen. Returnarea Articolelor. În cazul în care Clientul **nu acceptă Oferta** propusă de Tavex (fie transmite un răspuns negativ explicit, fie lasă să treacă termenul de valabilitate fără răspuns), se consideră că tranzacția **nu va avea loc**. Tavex va proceda, în acest context, la **returnarea promptă** a tuturor Articolelor către Client, în starea în care au fost primite, în măsura în care procedura de verificare nu a implicat modificarea stării în care au fost primite. Returnarea se va face prin curier, la adresa inițială a Clientului (sau la altă adresă indicată de acesta). Costurile de transport pentru retur vor fi suportate de Client – de regulă prin expediere **cu plata la destinatar** (Clientul urmând să achite curierului contravaloarea transportului la primirea coletului). Tavex va informa Clientul despre trimiterea returului și îi va comunica numărul AWB pentru urmărire. Odată ce coletul este predat curierului spre retur, Tavex se consideră eliberată de obligații, riscurile revenind din nou Clientului. **Important:** Dacă în termen de valabilitate al Ofertei Clientul nu transmite **niciun răspuns** (acceptare sau refuz), Tavex va interpreta lipsa răspunsului ca pe un refuz tacit și va expedia Articolele înapoi, în aceleași condiții. **Netransmiterea unui răspuns în termen** poate duce la expedierea automată a returului către Client, costurile fiind în sarcina acestuia. În situația în care, din orice motiv, Clientul nu poate fi contactat și coletul de retur nu poate fi livrat (ex: adresa incorectă sau refuz la primire), Tavex îl va păstra în custodie temporară, notificând Clientul, însă nu mai mult de 30 de zile. Depășirea acestui termen fără instrucțiuni din partea Clientului poate degreva Tavex de răspundere, urmând ca bunurile să fie gestionate conform prevederilor legale (ex: considerarea abandonului).

6.6. Cazuri speciale – anularea tranzacției după acceptare. Tavex își rezervă dreptul de a **solicita încetarea contractului**, chiar și după ce Oferta a fost acceptată și plata efectuată, **numai în cazuri grave ce țin de legalitate**, cum ar fi: descoperirea ulterioară a unor indicii sau probe că Articolele tranzacționate provin din furt, tâlhărie sau alte infracțiuni, ori că Clientul nu avea drept legal de dispoziție asupra lor (bunuri aparținând altei persoane). O astfel de situație ar putea rezulta, de exemplu, dacă autoritățile informează Tavex că anumite obiecte corespund unor bunuri reclamate ca furate. În asemenea caz, Tavex va informa imediat Clientul și autoritățile competente, iar bunurile respective vor fi puse la dispoziția organelor de cercetare sau a adevăratului proprietar, conform legii. Dacă plata către Client a fost deja efectuată, Tavex va putea solicita restituirea sumei achitate (deoarece cauza contractului devine ilicită). Tavex va coopera deplin cu autoritățile în astfel de cazuri și va furniza datele de identificare ale Clientului și ale tranzacției conform obligațiilor legale. Menționăm că aceste situații

sunt extrem de rare, însă prevederea lor expresă în Termeni este necesară pentru protejarea intereselor legitime ale Tavex.

7. Plata prețului către Client

7.1. Moneda și modalitatea de plată. Plățile efectuate de Tavex către Client în cadrul acestor tranzacții se fac în **lei (RON)**, dacă nu se convine altfel în mod expres. Valoarea din Oferta finală este exprimată în lei și va fi transferată în lei. Plata se face exclusiv prin virament bancar, în contul IBAN indicat de Client (care trebuie să aparțină Clientului, conform secțiunii 4.2). **Nu se efectuează plăți în numerar** la distanță, din motive legale (limitări privind tranzacțiile cash conform Legea nr. 70/2015) și de siguranță. De asemenea, nu se efectuează plăți către terți sau în conturi din străinătate care nu pot fi verificate – Tavex poate solicita un extras de cont sau altă dovadă că IBAN-ul aparține Clientului, dacă există dubii.

7.2. Timpul de procesare. Tavex depune efortul de a realiza plata cât mai repede după primirea acceptului Clientului. Ca regulă, **în aceeași zi lucrătoare** se procesează plata dacă acceptarea a venit în timp util. În cazul în care confirmarea de acceptare survine târziu (după programul bancar) sau într-o zi de sărbătoare/legal nelucrătoare, plata se procesează **în prima zi bancară** imediat următoare. Tavex nu este răspunzătoare pentru eventuale întârzieri cauzate de sistemul bancar (ex: transfer interbancar care durează mai mult de o zi). Dacă apar întârzieri neobișnuite (peste 2 zile lucrătoare de la momentul la care Tavex a confirmat efectuarea plății), Clientul este rugat să contacteze Tavex și banca sa pentru verificări.

7.3. Confirmarea plății. Tavex va notifica Clientul (prin e-mail sau telefonic) imediat ce a inițiat plata și, la cerere, îi poate transmite o copie după ordinul de plată sau detaliile tranzacției (referință, data, sumă). Clientul trebuie să verifice primirea efectivă a banilor în contul său și să informeze Tavex dacă intervin probleme. Odată cu efectuarea plății integrale de către Tavex, obligațiile sale financiare față de Client sunt îndeplinite.

7.4. Aspecte fiscale. Sumele primite de Client cu titlu de preț al vânzării Articolelor **nu sunt purtătoare de TVA** (achiziția de bunuri second-hand de la persoane fizice neplătitoare nu implică TVA colectat). Tavex își îndeplinește propriile obligații fiscale cu privire la aceste tranzacții conform reglementărilor în vigoare (ex: evidențierea în contabilitate, eventuale raportări către ANAF, dacă este cazul). Din perspectiva Clientului persoană fizică, în principiu, veniturile obținute ocazional din vânzarea bunurilor personale nu sunt impozabile în măsura în care nu sunt realizate în scop comercial permanent. Totuși, dacă Clientul are nelămuriri privind regimul fiscal al sumelor obținute, este îndrumat să consulte un specialist sau să solicite clarificări autorităților fiscale, în vederea îndeplinirii eventualelor obligații fiscale. Tavex nu reține la sursă niciun impozit din suma plătită, caz în care, dacă anumite impozite trebuie plătite, aceste cad în sarcina exclusivă a Clientului.

8. Obligațiile și declarațiile Clientului

Prin acceptarea prezentelor Termeni și Condiții și utilizarea Serviciului Tavex, **Clientul își asumă următoarele obligații și garantează următoarele aspecte:**

- **(a) Informații reale și complete:** Clientul va furniza Tavex date reale, actualizate și complete despre sine (identitate, adrese, cont bancar etc.) și despre Articole. Orice modificare relevantă apărută ulterior (de ex., schimbarea adresei de livrare în timpul procesului) va fi comunicată prompt Tavex. Clientul declară că toate informațiile

oferite în Cerere și pe parcursul tranzacției sunt corecte și nu induc în eroare Tavex. În caz de fals în declarații sau uz de identitate falsă, Clientul poate răspunde civil și penal conform legii.

- **(b) Dreptul de proprietate și libera dispoziție:** Clientul garantează că este **unicul proprietar** legal al Articolelor pe care le oferă spre vânzare și că asupra acestora nu există **sarcini** (gaj, ipotecă) sau **litigii** (sechestre, popriri) care ar putea afecta transferul proprietății către Tavex. De asemenea, declară că Articolele nu provin din fapte ilicite (furt, înșelăciune, contrabandă etc.) și nici din activități care ar încălca legea (spălare de bani, finanțarea terorismului ș.a.). Clientul este conștient că Tavex poate notifica autoritățile dacă există suspiciuni privind proveniența bunurilor și se obligă să despăgubească Tavex pentru orice prejudiciu cauzat de eventuale revendicări ale unor terți asupra Articolelor.
- **(c) Conformitatea Articolelor:** Clientul declară că Articolele corespund descrierilor oferite (în limita cunoștințelor sale) și că nu ascunde vreo caracteristică esențială. Orice tratament neobișnuit aplicat Articolelor (de ex., placare cu aur, umpluturi interioare, pietre sintetice montate etc.) va fi comunicat dacă este cunoscut. Clientul înțelege că prețul oferit de Tavex se bazează exclusiv pe conținutul de metal prețios și pe starea Articolelor la evaluare. Orice componente non-metalice (pietre, accesorii din alte materiale) nu adaugă valoare la preț și pot fi îndepărtate la nevoie pentru testare, fără ca Tavex să fie obligată să plătească separat pentru acestea.
- **(d) Ambalare și expediere în siguranță:** Clientul are obligația de a ambala și preda Articolele către curier conform Instrucțiunilor primite. În special, Clientul va remite coletul direct în grija curierului (oficiu sau agent). Până la preluarea de către curier, răspunderea asupra integrității Articolelor aparține Clientului. Clientul se obligă să nu expedieze prin poștă sau curier niciun obiect interzis de lege (ex: arme, substanțe periculoase – situație puțin probabilă având în vedere natura Articolelor acceptate) și să respecte condițiile de transport.
- **(e) Cooperare la verificări suplimentare:** La solicitarea Tavex, Clientul va oferi informații sau documente adiționale necesare conform legii (ex: documente de proveniență a bunurilor, dacă există – facturi de achiziție, certificate de autenticitate, declarații vamale pentru monede aduse din afara UE etc.). De asemenea, pentru tranzacții cu valoare mare, Tavex poate solicita Clientului completarea unui **formular standard privind sursa fondurilor** și scopul tranzacției, în conformitate cu Legea nr. 129/2019 (cerințe de cunoaștere a clientelei). Clientul înțelege că refuzul nejustificat de a furniza astfel de informații poate conduce la imposibilitatea finalizării tranzacției.
- **(f) Respectarea legii și a Termenilor Tavex:** Clientul se obligă să nu folosească Serviciul într-un mod abuziv sau contrar legii ori bunelor moravuri. Este interzisă încercarea de a vinde Tavex bunuri contrafăcute (ex: falsuri de monede sau lingouri) – aceasta constituie fraudă. Tavex își rezervă dreptul de a refuza sau opri colaborarea cu orice Client care dă dovadă de rea-credință, abateri repetate de la procedură sau limbaj/comportament inadecvat față de personal.
- **(g) Acceptarea condițiilor privind testarea:** Clientul acceptă procedurile de testare și verificare descrise în Secțiunea 5, inclusiv faptul că anumite teste pot lăsa urme minore pe Articole. În eventualitatea în care Clientul refuză ulterior Oferta și i se returnează Articolele, acesta declară că nu va pretinde despăgubiri pentru eventualele mici alterări estetice cauzate inevitabil de testele de autenticitate (de ex. micro-zgârieturi pe o suprafață necizelată a unei bijuterii). Tavex garantează că nu va efectua nicio acțiune care să reducă semnificativ valoarea sau integritatea fizică a bunurilor fără consimțământ (nu va tăia/desface lingouri, nu va topi obiectele etc., cu excepția situației contractului finalizat când prelucrarea ulterioară devine dreptul Tavex ca proprietar).

În caz de nerespectare de către Client a oricăreia dintre obligațiile de mai sus, Tavex poate considera contractul reziliat de plin drept (dacă era deja încheiat) sau poate refuza încheierea contractului (dacă se află în faza preliminară), fără vreo compensație către Client. De asemenea, Clientul va fi ținut să repare orice prejudiciu cauzat Tavex prin acțiunile/omisiunile sale neconforme.

9. Drepturile și obligațiile Tavex

În cadrul tranzacțiilor guvernate de prezentele Termeni și Condiții, **Tavex Gold S.R.L. are următoarele obligații principale:**

- **(a) Să asigure un proces corect și transparent** pentru Client, punând la dispoziție toate informațiile pre-contractuale cerute de lege (identitatea societății, date de contact, caracteristicile Serviciului, prețurile de referință, drepturile și obligațiile părților etc.) – așa cum acest document și paginile web asociate le furnizează. Tavex se obligă să respecte toate reglementările privind protecția consumatorilor în relația cu Clienții persoane fizice, precum și reglementările special aplicabile comerțului cu metale prețioase.
- **(b) Să păstreze confidențialitatea datelor** transmise de Client și să le utilizeze numai în scopurile tranzacției și conformării legale (vezi Secțiunea 11). Tavex nu va divulga unor terți neautorizați informațiile despre Client sau despre tranzacție, cu excepția celor necesare pentru efectuarea plății (către bancă) ori a celor solicitate de autoritățile competente conform legii.
- **(c) Să manipuleze cu grijă și profesionalism Articolele** primite de la Client. Tavex are obligația de a păstra bunurile în siguranță pe tot parcursul cât se află în posesia sa, de a le proteja împotriva furtului, pierderii sau deteriorării. În acest sens, Tavex dispune de măsuri de securitate (monitorizare video, spații asigurate) și de asigurări interne pentru astfel de riscuri. Tavex va efectua evaluarea Articolelor cu echipamente adecvate, calibrate și cu personal calificat, pentru a asigura acuratețea rezultatelor.
- **(d) Să formuleze Oferta într-un mod obiectiv și justificat**, pe baza constatărilor reale ale evaluării. Orice diferențe între datele declarate de Client și cele constatate vor fi explicate la cerere. Tavex nu va **subevalua intenționat** Articolele; în caz de erori de calcul identificate de Client, Tavex va reface de îndată Oferta.
- **(e) Să efectueze plata prompt** către Client, imediat ce contractul este încheiat și să suporte toate comisioanele bancare de la banca emitentă (Clientul putând suporta doar comisioanele bancare ale băncii sale, dacă există). Tavex nu va întârzia nejustificat plata și nici nu va modifica suma oferită după acceptare.
- **(f) Să returneze Articolele** în caz de nefinalizare a contractului, conform Secțiunii 6.5, în starea în care au fost primite, cu excepția eventualelor mici urme inerente procesului de testare (conform acceptului Clientului de la pct. 8.g). Tavex va suporta riscul transportului de retur până la predarea către curier, ulterior riscul fiind transmis către firma de curierat.
- **(g) Să ofere suport și asistență Clientului** pe parcursul procesului. Tavex va pune la dispoziție canale de comunicare (telefon, e-mail) unde Clientul poate adresa întrebări, poate solicita informații suplimentare sau lămuriri despre stadiul tranzacției. Personalul Tavex va trata Clienții cu politețe și profesionalism.

În același timp, **Tavex are dreptul:**

- **(a) Să refuze tranzacția** în situațiile justificate descrise în prezentele Termeni și Condiții (neîndeplinirea condițiilor de către Client, suspiciuni de fraudă, neconcordanțe majore etc.), fără a suporta penalități. Un astfel de refuz va fi însă comunicat cât mai repede posibil Clientului și Articolele vor fi returnate prompt (dacă erau deja primite).
- **(b) Să efectueze verificările și testele necesare** pentru a se asigura de autenticitatea și titlul metalelor prețioase, chiar dacă aceste acțiuni pot lăsa urme minime pe bunuri. Acest drept este esențial pentru protejarea Tavex de potențiale fraude (metale contrafăcute sau de puritate inferioară). Tavex își rezervă dreptul de a folosi rezultatele testelor ca dovadă în eventualitatea unei dispute privind caracteristicile Articolelor.
- **(c) Să se retragă din tranzacție sau să solicite anularea contractului** în caz de ilegalitate (cum s-a detaliat la secțiunile anterioare) – de exemplu, dacă se dovedește că Clientul a încălcat garanțiile de la pct. 8.b (bunuri furate etc.). De asemenea, dacă după plata către Client apar elemente noi care ar face obiectul tranzacției ilicit (ex: bun declarat ulterior ca aparținând patrimoniului cultural național, a cărui vânzare necesită avize speciale), Tavex poate solicita anularea contractului și coopera cu autoritățile, Clientul urmând să restituie suma primită și/sau să suporte consecințele legale.
- **(d) Să rețină o copie a actelor de identitate** și a datelor tranzacției pentru o perioadă legală (minimum 5 ani conform legislației pentru prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, respectiv legislației fiscale în cazul Produselor din aur de investiții) și să raporteze tranzacția către Oficiul Național de Prevenire și Combatere a Spălării Banilor sau alte autorități, dacă aceasta depășește anumite praguri valorice ori prezintă indicatori de suspiciune. Aceste obligații sunt impuse de lege și nu constituie o violare a confidențialității, ci o conformare necesară.
- **(e) Să modifice pe viitor Termenii și Condițiile**, cu notificarea prealabilă a utilizatorilor pe Site (noile versiuni urmând a se aplica numai tranzacțiilor inițiate după publicarea modificărilor). Pentru cererile deja în curs, se aplică Termenii valabili la momentul inițierii Cererii, dacă aceștia erau mai favorabili Clientului.

10. Limitarea răspunderii

Tavex depune toate eforturile pentru ca experiența de vânzare la distanță să fie sigură, rapidă și satisfăcătoare pentru Client. Totuși, în măsura maximă permisă de lege, **Tavex nu va fi răspunzătoare** față de Client pentru:

- eventualele **pierderi indirecte** sau **daune colaterale** suferite de Client în legătură cu tranzacția (de ex., profit nerealizat ca urmare a fluctuației prețului aurului după vânzare, sau oportunități de piață pierdute etc.). Decizia de vânzare aparține Clientului, iar Tavex nu garantează evoluția viitoare a prețurilor metalelor prețioase.
- întârzieri sau neexecutări cauzate de **forță majoră** ori alte evenimente în afara controlului Tavex (ex: calamități naturale, evenimente politice majore, întreruperi ale rețelelor de telecomunicații, atacuri cibernetice grave asupra site-ului etc.). În asemenea situații, termenele pot fi prelungite corespunzător, iar Tavex va comunica cu Clientul pentru a găsi soluții rezonabile după încetarea evenimentului de forță majoră.
- **disfuncționalități tehnice** ale Site-ului sau erori evidente de sistem (cum ar fi afișarea greșită a unui preț de cumpărare dintr-o eroare software). Tavex va corecta prompt orice eroare sesizată și, dacă este cazul, va informa Clientul că o ofertă anterioară trebuie recalculată corect. Desigur, Clientul va avea dreptul să renunțe dacă nu e de acord cu valorile corecte.
- deteriorări minore ale Articolelor rezultate exclusiv din procedurile standard de testare și verificare, așa cum au fost descrise (ex: micro-zgârietura de test chimic). Tavex își

asumă însă responsabilitatea pentru orice **deteriorare semnificativă** a bunurilor cauzată de neglijența personalului său (dacă, de exemplu, un obiect este spart sau distrus accidental la manipulare, iar Clientul refuză ulterior tranzacția, Tavex va despăgubi Clientul fie reparând obiectul, fie achitând contravaloarea sa de piață).

- orice problemă apărută din vina firmelor de **curierat** (furtul sau pierderea coletului, livrare cu întârziere mare, avarierea coletului în tranzit). În asemenea situații, răspunderea revine transportatorului.
- reclamații ale terților, inclusiv autorități, legate de proveniența bunurilor vândute de Client. Clientul poartă singur răspunderea juridică pentru legalitatea provenienței Articolelor și declararea eventualelor venituri, Tavex fiind doar cumpărător al bunurilor de la acesta, cu bună credință, și putând fi la rândul său o parte prejudiciată în caz de nereguli (vezi secțiunile 6.6 și 8.b).

În orice caz, răspunderea totală agregată a Tavex față de Client, în cazul încălcării culpabile a obligațiilor contractuale, se va limita cel mult la **valoarea totală a sumei oferite pentru Articole** (respectiv, la suma achitată Clientului). Această limitare nu se aplică în caz de intenție dovedită sau culpă gravă a Tavex, și nu afectează drepturile consumatorului care sunt obligatorii prin lege.

11. Protecția datelor cu caracter personal

11.1. Prelucrarea datelor. Tavex Gold S.R.L., în calitate de operator de date cu caracter personal, colectează și prelucrează datele personale ale Clientului (precum nume, prenume, CNP, adrese, copii acte identitate, telefon, e-mail, detalii tranzacție etc.) în scopul desfășurării contractului de vânzare la distanță și îndeplinirii obligațiilor legale incidente (legislația financiar-contabilă, fiscală, de prevenire a spălării banilor, de protecție a consumatorilor ș.a.), precum și cu scopul de a asigura de a descuraja și preveni acțiunile ilegale (de ex.: vânzare de bunuri provenind din fapte ilegale), de a identifica acțiunile ilegale și autorii acestora, precum și de a furniza proba acțiunilor ilegale identificate de autoritățile competente legal în domeniu. Temeiul legal al prelucrării îl constituie **executarea contractului** la care Clientul este parte, **obligațiile legale** ale Tavex, precum și în scopul intereselor legitime urmărite de operator (art. 6 alin. (1) lit. b), c) și f) din Regulamentul GDPR), precum și politica grupului Tavex. Furnizarea acestor date de către Client este necesară pentru încheierea contractului; un refuz de a oferi datele solicitate împiedică Tavex să realizeze tranzacția.

11.2. Stocarea și securitatea datelor. Datele personale colectate vor fi stocate pe perioada necesară îndeplinirii contractului și ulterior, pe durata impusă de dispozițiile legale aplicabile (de exemplu, 5 ani de la data tranzacției, conform Legii 129/2019, pentru datele de identitate și tranzacțiile financiare în scop de prevenire a spălării banilor; 5 ani de la data tranzacției conform art. 313 alin. (10) Cod Fiscal, în ceea ce privește aurul de investiții, respectiv maxim 10 ani pentru documentele financiar-contabile, conform legislației fiscale pentru tranzacții cu rezidenți non-UE). Tavex aplică măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura securitatea datelor și a preveni accesul neautorizat, alterarea sau divulgarea lor nepermisă.

11.3. Destinatarii datelor. În cadrul derulării tranzacției, anumite date pot fi comunicate către terți de încredere, atunci când este necesar: de exemplu, către banca prin care se realizează plata (nume beneficiar și detalii plată), către firma de curierat (nume, adresă și telefon destinatari pentru livrare) sau către autorități publice abilitate (ANPC, ANAF, ONPCSB, Poliție etc.), dacă acestea le solicită conform legii. Tavex nu va divulga datele personale altor entități în scopuri de marketing fără consimțământul explicit al Clientului.

11.4. Drepturile persoanei vizate. Conform legislației GDPR, Clientul are o serie de drepturi privind datele sale personale: dreptul de **acces** la date (de a obține confirmarea și informații despre prelucrări), dreptul de **rectificare** a datelor inexacte, dreptul de **ștergere** a datelor („dreptul de a fi uitat”, în măsura în care legea permite ștergerea, de ex. după expirarea termenelor legale de păstrare), dreptul de **restricționare** a prelucrării, dreptul de **obiecție** la prelucrări (în condiții specifice) și dreptul de **portabilitate** a datelor (pentru datele furnizate de persoană și prelucrate automatizat, dacă e cazul). De asemenea, dacă prelucrarea se bazează pe consimțământ (nu este cazul în tranzacția noastră, unde temeiul e contractual/legal), există dreptul de retragere a consimțământului. Clientul poate exercita aceste drepturi trimițând o solicitare scrisă către Tavex (de exemplu, pe e-mail la adresa tavex@tavex.ro). Tavex va răspunde solicitărilor în termenele prevăzute de GDPR (cel mult 30 de zile) și va depune eforturi legitime pentru satisfacerea drepturilor, exceptând situațiile în care alte obligații legale impun contrariul (de ex., nu se pot șterge date ce trebuie păstrate de lege). Dacă Clientul consideră că i-au fost încălcate drepturile privind protecția datelor, se poate adresa cu o plângere către **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP)** sau direct justiției.

Pentru mai multe detalii despre modul în care Tavex prelucrează datele personale, Clientul poate consulta **Politica de confidențialitate** disponibilă pe Site (secțiunea „Prelucrarea datelor cu caracter personal”). Prevederile din prezentele Termeni și Condiții nu înlocuiesc Politica de confidențialitate, ci o completează în contextul tranzacțiilor reglementate de prezentele Termeni și condiții.

12. Soluționarea reclamațiilor și disputelor

12.1. Asistență clienți și reclamații. Tavex își dorește ca fiecare Client să fie pe deplin mulțumit de serviciile oferite. Pentru orice **întrebări, neclarități sau nemulțumiri** legate de procesul de vânzare la distanță, Clientul este încurajat să contacteze Tavex folosind datele de mai jos. Orice reclamație va fi tratată cu seriozitate și profesionalism. Clientul poate transmite reclamații în scris (prin e-mail la tavex@tavex.ro) sau telefonic la numărul de contact, ideal în termen cât mai scurt de la apariția problemei. Tavex va confirma primirea reclamației și va oferi un răspuns/rezoluție într-un termen rezonabil (nu mai mult de 30 de zile, conform legislației). Dacă reclamația privește calitatea evaluării sau a serviciului, Tavex poate reanaliza intern cazul, incluzând revizuirea filmărilor procedurii de evaluare, re-verificarea aparatelor folosite etc., și va comunica rezultatul Clientului.

12.2. Apelarea la ANPC. În situația în care răspunsul oferit de Tavex la reclamația Clientului este considerat nesatisfăcător sau problema rămâne nerezolvată, Clientul (dacă este persoană fizică – consumator) se poate adresa pentru conciliere/mediere Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor (**ANPC**) sau structurilor teritoriale ale acesteia (Comisariatele Județene pentru Protecția Consumatorilor). ANPC supraveghează respectarea drepturilor consumatorilor de către operatorii economici. Datele generale de contact ANPC: București, Bd. Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod 011865; Tel. 021-9551; email: cabinet@anpc.ro. De asemenea, pe site-ul ANPC (www.anpc.ro) există secțiunea specială pentru reclamații online și informații despre procedura de soluționare alternativă a disputelor.

12.3. Soluționarea alternativă a litigiilor. Procedura de Soluționare Alternativă a Litigiilor (SAL) reprezintă modalitate eficientă pentru rezolvarea litigiilor, cu condiția ca acestea să fie izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea

Europeană. Instituția responsabilă din România este Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Direcția de Soluționare Alternativă Litigiilor. Menționăm că apelarea la proceduri SAL nu exclude dreptul părților de a se adresa instanțelor competente, dacă nu se ajunge la o soluție agreată.

12.4. Jurisdicția și legea aplicabilă. Contractul de vânzare la distanță încheiat între Client și Tavex este guvernat de **legea română**. Orice neînțelegere care nu poate fi rezolvată amiabil va fi dedusă spre soluționare **instanțelor judecătorești române competente**. În cazul litigiilor cu consumatori, competența teritorială se stabilește conform dispozițiilor legale în vigoare (de regulă, la alegerea consumatorului fie în raza domiciliului acestuia, fie în raza sediului prestatorului). Prevederea anterioară nu urmărește să restrângă drepturile legale ale consumatorilor, ci doar să evidențieze că legea română oferă cadrul de soluționare a oricărui litigiu ce pot apărea.

13. Dispoziții finale

13.1. Integralitatea acordului. Prezentele **Termeni și Condiții Generale** constituie, împreună cu Oferta finală acceptată de Client și eventualele înțelegeri particulare scrise dintre părți, întregul acord dintre Tavex și Client privind tranzacția de vânzare la distanță a Articolelor. Orice alte înțelegeri anterioare sau corespondență care nu este explicit menționată în confirmarea finală sunt înlocuite de acest acord.

13.2. Inaplicabilitate parțială. În eventualitatea în care vreo clauză din prezentul document este sau devine nulă, invalidă ori inaplicabilă, aceasta nu va afecta valabilitatea celorlalte clauze. Părțile vor depune eforturi să înlocuiască eventualele prevederi nule cu unele valide, care să reflecte cât mai fidel intenția inițială și echilibrul contractual.

13.3. Modificarea Termenilor. Tavex poate actualiza periodic acești Termeni și Condiții, pentru a reflecta schimbări legislative sau de procedură. Orice versiune nouă va fi publicată pe Site și datată. Clienților li se recomandă să verifice secțiunea de Termeni și Condiții la momentul inițierii unei noi Cereri. **Termenii aplicabili unui contract** de vânzare la distanță sunt cei în vigoare la data plasării Cererii respective, acceptați de Client atunci.

13.4. Limba și comunicările. Limba contractului este limba **română**. Comunicările între părți se vor realiza în limba română (sau, dacă ambele părți agreează, într-o limbă de circulație internațională – de ex. engleză). Tavex și Clientul convin că **documentele electronice (e-mailurile)** și înregistrările informatice aferente procesului (log-uri de sistem, video-ul inspecției etc.) pot servi ca **mijloace de probă** în eventualitatea unui litigiu, având aceeași putere probantă ca un înscris sub semnătură privată. Clientul consimte la utilizarea acestor mijloace electronice.

13.5. Acceptarea Termenilor. Prin bifarea căsuței de acceptare pe Site și trimiterea Cererii de vânzare, respectiv prin acceptarea ulterioară a Ofertei, **Clientul declară că a citit, înțeles și acceptat necondiționat** toate clauzele acestor Termeni și Condiții Generale. Dacă există neclarități, Clientul este invitat să solicite informații suplimentare înainte de a continua. Tavex a depus eforturi ca aceste clauze să fie redactate într-un mod cât mai clar și complet, pentru a facilita o colaborare transparentă și legală.

Contact Tavex

Pentru orice întrebări sau asistență, ne puteți contacta folosind următoarele date:

- **Denumire companie:** **Tavex Gold S.R.L.** (CUI: RO39493834; J40/8535/2018)
- **Sediu social:** Bd. General Paul Teodorescu nr. 4, sector 6, București (Afi Cotroceni, parter, spațiul C155B)
- **Telefon:** +40 735 666 888 (linie disponibilă Luni-Duminică, orele 10:00-22:00)
- **E-mail:** rascumparare@tavex.ro
- **Puncte de lucru (Magazine Tavex):**
 - **București, AFI Cotroceni** - Bulevardul General Paul Teodorescu nr. 4, parter, spațiul C155 B (centrul comercial AFI Cotroceni, în fața magazinului Auchan)
 - **București, Mega Mall** – Bd. Pierre de Coubertin nr. 3-5, nivel -1 (galerie comercială, în fața hipermarketului Carrefour).
 - **București, Sun Plaza** – Calea Văcărești nr. 391, parter (centrul comercial Sun Plaza, parter, în fața Carrefour).
 - **Cluj-Napoca, VIVO! Mall** – Str. Avram Iancu nr. 492-500, parter (Vivo Shopping Center, în fața hipermarketului Carrefour).

Ne puteți vizita la oricare dintre aceste locații în intervalul orar **10:00 – 22:00, zilnic (Luni-Duminică)**. Reprezentanții noștri vă stau la dispoziție pentru consultanță, evaluări gratuite ale aurului/argintului sau orice informații despre serviciile Tavex.

TAVEX GOLD SRL

Dimo Stefanov - Administrator