

TERMENI ȘI CONDIȚII DE UTILIZARE – MESTERACASA.RO

Ultima actualizare: **01.02.2026**

Prezentul document stabilește condițiile de utilizare a platformei **mesteracasa.ro** și regulile pentru solicitarea și prestarea serviciilor de reparații și intervenții, operate de **SMART HOME VIBES S.R.L.** cu sediul social în București, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. **J40/17150/2022**, CUI **46798556** (numită în continuare „Platforma” sau „Societatea”).

1. DEFINIȚII ȘI SERVICII

- **Platforma:** Site-ul mesteracasa.ro care intermediază legătura dintre Clienți și Meșteri parteneri.
- **Client:** Orice persoană fizică sau juridică ce solicită o intervenție prin intermediul site-ului.
- **Meșter:** Prestator de servicii independent (PFA, SRL sau colaborator) verificat de Societate, care execută lucrarea efectivă.
- **Servicii:** Intervenții electrice, sanitare, (sau orice fel de lucrare solicitată de client) reparații rapide și urgențe în zona București și Ilfov.

2. MODALITATEA DE CONTRACTARE

Prin plasarea unei comenzi (telefonic, WhatsApp sau formular online), Clientul acceptă tarifele afișate și termenii de intervenție. Contractul de prestări servicii se consideră încheiat în momentul confirmării disponibilității unui meșter și a efectuării plății/blocării sumei pe card.

3. TARIFE ȘI MODALITĂȚI DE PLATĂ

Platforma practică o politică de prețuri transparentă:

Tip Intervenție	Tarif Manoperă	Timp de Răspuns
Standard	250 RON / oră	Programat (Luni-Vineri)
Urgență	500 RON / oră	Maxim 120 minute (Non-stop)

- **Tarif minim:** Prima oră de intervenție se achită integral, indiferent dacă lucrarea durează mai puțin.

- **Materiale:** Costul materialelor necesare reparației **nu este inclus** în tariful de manoperă și se achită separat de către Client.
- **Plata cu cardul:** Pentru a asigura rezervarea meșterului, Clientul va efectua plata prin card bancar pe site. Suma poate fi reținută (pre-autorizare) sau încasată direct, conform fluxului ales.

4. POLITICA DE ANULARE

- Anularea intervenției cu mai mult de 2 ore înainte de ora stabilită este gratuită.
- Dacă Clientul anulează intervenția când meșterul este deja pe drum sau la locație, se va reține o **taxă de deplasare și diagnosticare în valoare de 150 RON**.

5. GARANȚIA LUCRĂRILOR

Societatea SMART HOME VIBES S.R.L. facilitează relația cu meșterii parteneri. Toate intervențiile beneficiază de o garanție pentru manoperă de **6 luni**. Garanția materialelor este oferită de producătorul acestora.

Notă: Orice reclamație privind calitatea lucrării trebuie raportată Platformei în termen de 48 de ore de la finalizarea intervenției pentru a putea fi soluționată rapid.

6. RESPONSABILITATE

- Platforma depune toate eforturile pentru a trimite meșteri calificați și verificați.
- Societatea nu răspunde pentru daune indirecte sau întârzieri cauzate de forță majoră (trafic extrem, avarii masive ale rețelelor publice).
- Răspunderea pentru calitatea execuției revine meșterului alocat, însă Platforma intervine ca mediator și garantează remedierea în cazul în care lucrarea nu corespunde standardelor.

7. OBLIGAȚIILE CLIENTULUI

- Să asigure accesul meșterului la locație la ora stabilită.
- Să ofere informații corecte despre natura defectului.
- Să achite diferențele de cost (ore suplimentare sau materiale) dacă este cazul, prin link-ul de plată generat de platformă sau metodele agreate.

8. CLAUZA DE NEOCOLIRE ȘI EXCLUSIVITATE

8.1. Clientul recunoaște că Platforma a investit resurse considerabile pentru identificarea, verificarea și selecția Meșterilor parteneri. În acest sens, Clientul se obligă să nu contacteze, să nu negocieze și să nu contracteze direct serviciile niciunui Meșter trimis de către Platformă, fără a trece prin sistemul de rezervare și plată al **mesteracasa.ro**.

8.2. Această interdicție este valabilă pentru o perioadă de **12 luni** de la data ultimei intervenții realizate de Meșterul respectiv la locația Clientului prin intermediul Platformei.

8.3. Orice tentativă a Meșterului de a oferi servicii „în afara platformei” sau de a solicita plata directă (ocolind sistemul de plată securizat al site-ului) trebuie raportată imediat Societății de către Client.

8.4. Încălcarea acestei clauze atrage după sine suspendarea definitivă a accesului Clientului la serviciile platformei. Societatea își rezervă dreptul de a solicita despăgubiri materiale în cazul în care se dovedește că părțile au conlucrat pentru a evita plata comisioanelor datorate Platformei.

9. LITIGII

Orice conflict va fi soluționat pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu este posibil, competența revine instanțelor judecătorești din București.