

TERMENI ȘI CONDIȚII

Daikin Acțiunea "Satisfacția Clienților"

1. Organizatorul **Daikin Airconditioning Central Europe – România SRL** | Calea Floreasca 169A, Corp B, etaj 8, București ("Organizatorul/Daikin România"), derulează un Studiu privind Satisfacția Clienților în perioada 01.04.2025 – 31.03.2026, sub forma unei Acțiuni promoționale.

2. Acțiunea "Satisfacția Clienților" ("Acțiunea") se va desfășura conform prevederilor acestor Termeni și Condiții care sunt obligatorii pentru toți participanții.

Prin participarea la această Acțiune, participanții sunt de acord să se supună tuturor prevederilor acestor Termeni și Condiții.

3. Organizatorul își rezervă dreptul de a prelungi perioada Acțiunii, astfel cum aceasta este redată în cadrul Art. 1 din acești Termeni și Condiții, pe parcursul derulării acesteia, dar nu înainte de a anunța acest lucru în mod public, prin punerea informațiilor actualizate la dispoziția oricărei persoane interesate în modalitatea menționată la Art. 4 și Art. 19 din acești Termeni și Condiții.

Termenii și Condițiile de desfășurare a Acțiunii

4. Acțiunea se desfășoară între data de 01 Aprilie 2025 și data de 31 Martie 2026 pe pagina de internet Daikin: www.daikin.ro.

Termenii și Condițiile aplicabile modului de organizare și desfășurare a Acțiunii sunt disponibile oricărui solicitant, în mod gratuit, pe întreaga durată de desfășurare a Campaniei, pe pagina de Internet Daikin accesibilă la următorul link: www.daikin.ro.

Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica și/sau completa acești Termeni și Condiții, cu condiția înștiințării prealabile a participanților cu privire la orice modificare a vreuneia dintre prevederile acestora. Orice modificări/completări aduse prevederilor acestor Termeni și Condiții vor fi cuprinse în acte adiționale care vor fi comunicate către public prin actualizarea Termenilor și Condițiilor, și comunicarea lor către public prin modalitatea enunțată în paragraful precedent.

Eligibilitate

5. Pot participa la această Acțiune toți clienții Daikin persoane fizice, atât cei noi, cât și cei existenți deja, care îndeplinesc în mod cumulativ următoarele condiții:

5.1. Îndeplinesc condițiile de eligibilitate redată prin Art. 6 din acești Termeni și Condiții.

5.2. Au achiziționat un aparat de aer condiționat Daikin de tip "split" sau „multi-split”, sau o pompă de căldură Daikin Altherma pentru uz rezidențial, iar achiziția a fost efectuată începând cu 01 Aprilie 2025.

5.3. Au realizat dovada achiziționării aparatului de aer condiționat de tip "split" sau "multi-split", sau a pompei de căldură Daikin Altherma prin prezentarea unei facturi corespunzătoare acestui produs cu

data cuprinsă între 01 Aprilie 2025 - 31 Martie 2026. Se vor prezenta exclusiv facturi emise pentru persoane fizice, facturile emise pentru persoane juridice neputând fi luate în considerare în vederea participării la Acțiune.

Și

5.4. Au răspuns la întrebările din chestionarul de feedback disponibil online în platforma **Stand By Me** [Stand By Me \(daikin.ro\)](https://daikin.ro), ca urmare a confirmării echipamentului înregistrat de un partener autorizat Daikin în platforma **Stand By Me** în perioada de desfășurare a prezentei Acțiuni, respectiv 01.04.2025 – 31.03.2026.

Clienții Eligibili

6. Următoarele categorii de clienți nu pot participa la această Acțiune:

- Persoanele care nu au împlinit vârsta de 18 ani la data înscrierii în prezenta Acțiune sau care nu au capacitate deplină de exercițiu;
- Angajații Organizatorului, angajații societăților implicate în lanțul de distribuție a produselor Daikin, precum și membrii de familie ai acestora (soț/soție, părinți, frate/soră, copii) nu pot participa la această Acțiune.

Dacă sunt identificate persoane care au influențat sau care au facilitat câștigarea de premii în cadrul prezentei Acțiuni de către persoane care nu îndeplinesc condițiile de participare la Acțiune, stipulate în acești Termeni și Condiții, Organizatorul are dreptul de a cere restituirea premiilor astfel câștigate și de a acționa în instanță atât persoanele care au facilitat participarea unor persoane la Acțiune, cât și persoanele care au participat, în mod incorect la Acțiune.

Organizatorul își rezervă dreptul de a invalida orice participare la prezenta Acțiune ce se efectuează prin încălcarea acestor Termeni și Condiții și de a nu acorda premii participanților care încalcă prevederile acestor Termeni și Condiții. Orice acțiune constând în invalidarea participării sau neacordarea premiului pentru motivele menționate mai sus se va aduce la cunoștința participantului prin e-mail.

Premii

7. Premiile constau în următoarele produse: **5X voucher de călătorie în valoare de 350 Euro fiecare** În cadrul acestei Acțiuni se vor acorda în total **5 premii**.

Premiile se vor acorda conform mecanismului redat în cuprinsul secțiunii "Modul de desfășurare al Acțiunii" din acești Termeni și Condiții.

Un participant poate câștiga un singur premiu în cadrul acestei Acțiuni. În cazul în care un participant a completat chestionarul de feedback online de mai multe ori, acesta va fi luat în considerare o singură dată în desfășurarea tragerii la sorți.

Modul de desfășurare al Acțiunii

8. Mecanismul Campaniei

Pentru a participa la această Acțiune, Clienții Eligibili trebuie să îndeplinească în mod cumulativ condițiile redate mai jos:

8.1 Să se fi înregistrat produsul aparat de aer condiționat de tip split/multi-split sau pompa de căldură Daikin Altherma în platforma Stand By Me și să se fi răspuns la toate întrebările din chestionarul de satisfacție, exclusiv în perioada aferentă desfășurării Acțiunii, respectiv 01.04.2025 – 31.03.2026.

La momentul înregistrării, participantul va furniza numele și adresa electronică de contact și, de asemenea, va putea furniza documentul care atestă achiziționarea produsului Daikin. În cazul în care participantul alege să nu încarce în această etapă documentul respectiv, aceasta va fi obligat să îl transmită organizatorului până cel mai târziu la data de 15 Aprilie 2026, în caz contrar participarea nu va fi luată în considerare ca o participare validă în desfășurarea tragerii la sorți în perioada 01-10 Aprilie 2026.

Participantii declară că datele furnizate la momentul înregistrării în vederea completării chestionarului de feedback sunt reale și se obligă să nu utilizeze date aparținând altor persoane în vederea multiplicării șanselor de câștig. În cazul în care Organizatorul descoperă orice tentativă de fraudă în acest sens, va proceda la descalificarea participantului și, în cazul în care premiul a fost acordat, la revendicarea premiului acordat, fără a fi ținut responsabil pentru niciun prejudiciu suportat de participant ca urmare a revendicării. În cazul în care produsul constând în premiul acordat a fost înstrăinat de către participant câștigător către un terț de bună-credință, Organizatorul va fi îndreptățit să pretindă și să primească de la participant o sumă de bani cel puțin egală cu valoarea premiului acordat, astfel cum aceasta este indicată la art. 7 din acești Termeni și Condiții. Și

8.2. Să poată dovedi, cel mai târziu până la data de 15 Aprilie 2026 achiziționarea unui aparat de aer condiționat de tip split/multi split sau a unei pompe de căldură Daikin Altherma în baza unei facturi având data cuprinsă între 01.04.2025 – 31.03.2026.

Dovada achiziționării produsului aparat de aer condiționat de tip split/multi split sau a unei pompe de căldură Daikin Althermat, se va realiza prin transmiterea de către participant a unei copii scan după factura de achiziție. Pentru ca factura transmisă să fie luată în considerare în vederea includerii participantului în cadrul tragerii la sorți, este necesar să existe identitate între datele furnizate la momentul înregistrării pentru completarea chestionarului și datele înscrise pe factură.

9. Desemnarea câștigătorilor

9.1. În cadrul Acțiunii, se vor acorda un număr total de **5 premii**, constând în **vouchere de călătorie în valoare de 350 Euro fiecare**, menționate la art.7.

9.2. Acordarea premiilor oferite în cadrul Acțiunii se va face în mod aleatoriu, prin desfășurarea unei trageri la sorți în intervalul 01-10 Aprilie 2026 cu ajutorul aplicației <https://www.random.org/>.

Aplicația <https://www.random.org/> reprezintă o platformă online în cadrul căreia se pot genera date aleatorii pe baza informațiilor transmise de către Organizator.

În perioada cuprinsă între 01-10 Aprilie 2026, Organizatorul va proceda la introducerea

numelor sau adresele de e-mail ale participanților care au îndeplinit toate condițiile de mai sus din cadrul articolului 8.1. în aplicația <https://www.random.org/> cu consecința generării a 5 nume sau adrese de e-mail corespunzătoare participanților desemnați câștigători.

Fiecare participant desemnat ca fiind câștigător în urma extragerii la sorți organizată cu ajutorul aplicației <https://www.random.org/> va primi în mod aleatoriu 1 (un) premiu oferit prin această Acțiune constând în 1 (un) **voucher de călătorie în valoare de 350 Euro** și va fi anunțat de către Daikin România la încheierea Acțiunii, în conformitate cu art. 14 de mai jos.

10. Anunțarea și acordarea premiilor

10.1. Câștigătorii vor fi notificați în mod individual exclusiv prin poștă electronică la adresa de e-mail indicată la momentul completării chestionarului de feedback online, în termen de maxim 10 zile calendaristice de la data încheierii concursului conform art. 14 din acești Termeni și Condiții, ulterior desfășurării tragerii la sorți.

10.2. Premiile vor fi expediate prin poșta electronică sub forma unui voucher digital, care va putea fi folosit doar la agenția de turism New Concept Travel ([New Concept Travel - American Express Global Business Travel](#)), prin datele de contact indicate în momentul primirii voucherului.

În cazul în care participantul câștigător nu răspunde așa cum s-a precizat mai sus, participantul câștigător va pierde dreptul de a primi premiul. În acest caz, premiul va rămâne în proprietatea Organizatorului.

10.3. Organizatorul nu va avea nicio responsabilitate pentru cazul în care un participant desemnat câștigător nu poate fi contactat din cauza faptului că datele persoanele indicate la momentul înscrierii în prezenta Acțiune sunt în întregime sau parțial incorecte.

11. Fiecare câștigător va primi premiul pe adresa de e-mail furnizată, în termen de maximum 30 de zile de la transmiterea documentelor și informațiilor solicitate de Daikin România pentru confirmarea eligibilității.

12. Premiile vor fi atribuite participanților care au completat chestionarul de feedback online, au transmis documentația necesară în scopul dovedirii achiziției produsului/produselor indicate în cadrul art. 8 de mai sus și au ieșit câștigători la tragerea la sorți desfășurată în perioada cuprinsă între 01-10 Aprilie 2026, fără ca o altă formalitate să fie necesară.

13. Câștigătorii nu pot solicita contravaloarea în bani a premiului.

14. Voucherul nu poate fi convertit în bani și nu este transferabil.

15. Voucherul poate fi utilizat o singură dată, în întregime. Dacă valoarea serviciilor alese depășește valoarea voucherului, diferența va fi achitată de către deținător înainte de emiterea documentelor de călătorie.

16. Voucherul este valabil pentru servicii specifice din portofoliul agenției New Concept Travel: rezervări hoteliere, bilete de avion și închirieri auto, atât în țară, cât și în străinătate.

17. Voucherul este valabil până la 31 decembrie 2026.

18. Câștigătorii și premiile acordate acestora vor fi publicate pe paginile de social media și pagina de internet a Daikin România (www.daikin.ro), după încheierea Acțiunii și derularea tragerii la sorți, dar nu mai târziu de 30 Mai 2026.

DREPTURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

18.1. Daikin România nu este responsabilă pentru neliivrarea sau livrarea întârziată a premiilor atunci când acest lucru are loc în următoarele situații: a) premiul nu poate fi obținut sau furnizat din cauza incapacității câștigătorului și/sau a reprezentantului acestuia de a identifica și/sau de a primi premiul până la data limită sau din cauza altor impedimente de ordin tehnic și/sau legal cu care se confruntă câștigătorul și/sau reprezentantul/mandatarul acestuia; și b) când premiul este imposibil de furnizat din cauza unui eveniment de forță majoră, a unor limitări regulamentare sau legale sau a altor circumstanțe.

18.2. Daikin România nu este responsabilă pentru imposibilitatea de a participa la Acțiune din cauza apariției unor situații pe care nu le poate controla – cazuri de forță majoră, cazuri fortuite, probleme în rețeaua globală a serviciilor de Internet furnizate de terți și care se află în afara controlului Organizatorului.

18.3. Daikin România nu va răspunde pentru încercările de participare la Acțiune inițiate și/sau finalizate în afara perioadei aferente Acțiunii, respectiv în afara perioadei cuprinse între datele 01.04.2025 – 31.03.2026.

18.4. Daikin România nu va fi ținută responsabilă pentru niciun prejudiciu suferit de către orice câștigător și/sau de către un terț în legătură cu acest premiu. Participanții înțeleg și recunosc că Daikin România nu va fi ținută responsabilă pentru oricare și toate eventualele prejudicii sau vătămări suferite de către participanți sau cauzate unor terți ca urmare a utilizării premiului.

18.5. Daikin România nu răspunde în niciun fel pentru daunele directe sau indirecte care rezultă din participarea la această Acțiune.

18.6. Daikin România are dreptul inalienabil de a suspenda Acțiunea oricând, printr-un anunț publicat pe site-ul web: www.daikin.ro în cazul în care Daikin România descoperă abuzuri, încălcări ale regulilor sau există alte circumstanțe care impun încetarea Campaniei. În aceste situații, Daikin România nu va datora nicio compensație participanților care au suferit direct/indirect daune materiale/nemateriale sau orice pierdere de profit ca urmare a încetării Acțiunii.

ÎNLOCUIREA ȘI CEDAREA PREMIILOR

19. Toate premiile sunt nominale și nu pot fi transferabile.

ERORI ALE MATERIALELOR PROMOȚIONALE

20. În caz de neconcordanță între prevederile existente pe materialele publicitare și acești Termeni și Condiții, prevederile acestor Termeni și Condiții vor prevala.

ALTE DISPOZIȚII

20.1. Participanții la Acțiune trebuie să respecte prevederile acestor Termeni și Condiții care sunt publicate pe pagina de internet www.daikin.ro. Daikin România își rezervă dreptul de a modifica sau suplimenta acești Termeni și Condiții oricând. Modificările vor intra în vigoare după publicarea lor pe pagina de internet www.daikin.ro. Prin participarea la acțiune, participanții se supun Termenilor și Condițiilor și sunt de acord să respecte prevederile acestora.

20.2. Disputele dintre Organizator și participanți vor fi soluționate pe cale amiabilă.