

1. [I. CONDIȚII DE UTILIZARE](#)
2. [II. DEFINIȚII](#)
3. [III. SERVICII OFERITE](#)
4. [IV. ÎNREGISTRARE ȘI IDENTIFICARE](#)
5. [V. COMANDA](#)
6. [VI. CUM SE FACE O COMANDĂ](#)
7. [VII. PRETUL](#)
8. [VIII. PROBLEME LA EXECUTAREA COMENZII](#)
9. [IX. METODE DE PLATĂ](#)
10. [X. RECLAMAȚII ȘI RETURNAREA PRODUSELOR](#)
11. [XI. GARANȚII ȘI PUBLICITATE](#)
12. [XII. PROPRIETATE INTELECTUALĂ](#)
13. [XIII. REZILIEREA ȘI ANULAREA ACORDULUI](#)
14. [XIV. CLAUZE DE SALVARE](#)
15. [XV. LEGEA APLICABILĂ](#)
16. [XVI. LIVRARE](#)
17. [XVII. ORGANELE DE REGLEMENTARE](#)
18. [XVIII. LITIGII](#)

#### I. CONDIȚII DE UTILIZARE

Acești Termeni și condiții reglementează relația dintre [\*\*www.parfimo.ro\*\*](http://www.parfimo.ro), operat de compania **El Nino parfum, S.R.O., persoana juridica ceha cu sediul social la Prazska 1816, 509 01 Nová Paka, ID: 25292285, înregistrată la instanța Regională din Hradec Králové sub nr. C 13548**, nr de telefon **031.229.77.59**, email: [\*\*info@parfimo.ro\*\*](mailto:info@parfimo.ro).

pe de o parte, și Utilizatorii site-ului și serviciilor de pe Site (denumite în continuare „Utilizatori”) pe de altă parte.

Vă rugăm să citiți integral Termenii și condițiile publicate înainte de a utiliza informațiile și serviciile comerciale oferite pe Site (denumite în continuare „Servicii”). Prin vizualizarea Site-ului, fiecare Utilizator este obligat automat să respecte condițiile descrise mai jos.

Acest document conține informații despre activitățile „PARFIMO.RO” și condițiile generale de utilizare a serviciilor oferite de „PARFIMO.RO”, care reglementează relațiile dintre noi și fiecare dintre utilizatorii noștri.

Confirmarea Termenilor și condițiilor este o condiție necesară și obligatorie pentru încheierea contractului între Utilizator și „PARFIMO.RO”.

Acceptând Termenii și condițiile, Utilizatorul acceptă prelucrarea datelor sale personale pe baza unui contract între acesta și PARFIMO.RO. Aceste informații sunt nume și prenume, număr de telefon, adresă fizică și adresa de e-mail.

#### II. DEFINIREA TERMENILOR UTILIZAȚI

În sensul acestor Termeni și condiții generale, următorii termeni trebuie înțeleși în următorul sens:

Site web - [\*\*http://www.parfimo.ro\*\*](http://www.parfimo.ro) și toate subpaginile sale.

- **Consumator/Utilizator**- este orice persoană fizică care achiziționează bunuri sau servicii care nu sunt destinate desfășurării unei activități comerciale sau profesionale și orice persoană fizică care, ca parte contractantă în temeiul prezentei legi, acționează în afara domeniului său de activitate comercial sau profesional.
- **Termeni și condiții** - Acești Termeni și condiții, care includ condițiile de utilizare, politica de confidențialitate, cookie-uri, reguli de înregistrare și livrare, soluționare voluntară a litigiilor, formulare de anulare a contractului și schimbare și orice alte informații relevante din punct de vedere juridic localizate pe Site.
- **Date personale** - informații despre o persoană care dezvăluie identitatea sa fizică, psihologică, mentală, familială, economică, culturală sau socială.
- **Bunuri** - bunuri corporale mobile, cu excepția articolelor vândute sub executare sau prin alte măsuri de către organele autorizate de lege, precum și a articolelor abandonate sau confiscate în favoarea statului, declarate pentru vânzare de către organele guvernamentale. De asemenea, mărfurile ce contin apă, gaz și electricitate atunci când sunt oferite spre vânzare, ambalate într-un volum limitat sau într-o cantitate fixă.
- **Contract de vânzare** - un contract în baza căruia comerciantul transferă sau se angajează să transfere proprietatea asupra bunurilor către consumator, iar consumatorul plătește sau se angajează să plătească prețul pentru acestea, inclusiv contractele care au ca obiect atât bunuri cât și servicii.
- **Procedura de soluționare a litigiilor pentru consumatori** - o procedură de soluționare extrajudiciară a litigiilor consumatorilor care îndeplinește cerințele acestei legi și este realizată de un organism de soluționare a litigiilor pentru consumatori.

### III. SERVICII OFERITE

Art. 1. Pe Site, utilizatorii au posibilitatea de a încheia un contract de vânzare-cumpărare și livrare a mărfurilor oferite de „PARFIMO.RO”.

Toate comenzile sunt trimise prin site-ul [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro). Prin trimiterea comenzii, cumpărătorul confirmă că a îndeplinit și este de acord cu aceste termene și condiții, precum și cu [procedura de reclamații](#).

### IV. ÎNREGISTRARE ȘI IDENTIFICARE

„PARFIMO.RO” identifică Utilizatorii Site-ului stocând fișiere cookie pe serverul Site-ului și pe adresa IP a Utilizatorului.

„PARFIMO.RO” are dreptul să colecteze și să utilizeze informații despre Utilizatori din motive și în scopul îndeplinirii contractului general cu Utilizatorul. Informațiile prin care o persoană poate fi identificată pot include nume, telefon, adresă, e-mail, precum și orice alte informații furnizate în mod voluntar de către persoană la înregistrare. Informațiile includ, de asemenea, orice alte elemente pe care Utilizatorul le introduce, le utilizează sau le pune la dispoziție atunci când utilizează Serviciile furnizate de „PARFIMO.RO”.

Numai persoanele cu vârsta peste 16 ani se pot înregistra pe site. La înregistrare, persoana marchează o casetă care indică faptul că are 16 ani.

„PARFIMO.RO” are grija și responsabilitatea cuvenite pentru a proteja informațiile despre Utilizator, care i-au fost facute cunoscute la înregistrare, cu excepția cazurilor de forță majoră, evenimentului accidental sau a actelor nocive ale terților.

În formularul de înregistrare, completat de Utilizator la înregistrare, „PARFIMO.RO” indică caracterul obligatoriu sau voluntar al furnizării datelor și consecințele refuzului de a le furniza.

„PARFIMO.RO” poate dezvălui date personale către terți numai în cazurile prevăzute de lege și în circumstanțele prevăzute de lege sau cu acordul explicit al Utilizatorilor.

Utilizatorul se poate înregistra completând formularul pus la dispoziție la înregistrarea online, disponibil pe Internet pe site-ul web PARFIMO.RO, pentru a-și exprima acordul cu Termenii și condițiile generale.

Făcând clic pe butonul virtual cu textul „Înregistrare” sau alt text similar care are puterea confirmării în scris a Termenilor generali, Utilizatorul face o declarație electronică în sensul Legii privind documentele electronice și semnătura electronică, declarând că este familiarizat cu Termenii generali, îi acceptă și se angajează să îi respecte.

„PARFIMO.RO” poate stoca în fișierele cookie pe serverul său adresa IP a Utilizatorului, precum și orice alte informații necesare pentru identificarea și reproducerea declarației sale electronice pentru acceptarea Termenilor generali în caz de dispută legală. Textul Termenilor și condițiilor este disponibil pe internet pe site-ul „PARFIMO.RO” într-un mod care permite stocarea și reproducerea acestuia.

La completarea cererii de înregistrare, Utilizatorul este obligat să furnizeze date complete și corecte despre identitatea (pentru persoane fizice), statutul juridic (pentru persoanele juridice) și alte date solicitate de formularul electronic al „PARFIMO.RO”, precum și să le actualizeze în 7 (șapte) zile de la schimbarea lor. Utilizatorul declară că este de acord să furnizeze datele personale necesare, asigurându-se astfel că datele pe care le furnizează în timpul procesului de înregistrare sunt adevărate, complete și exacte și le va actualiza la timp.

În cazul informațiilor false, „PARFIMO.RO” are dreptul de a încheia sau suspenda imediat și fără o altă notificare furnizarea serviciilor, precum și de a menține înregistrarea Utilizatorului.

La înregistrare, Utilizatorul primește un nume de utilizator unic, care poate fi e-mailul specificat de Utilizator, și va stabili o parolă pentru a accesa serviciile disponibile prin site-ul web PARFIMO.RO.

Utilizatorul își poate gestiona profilul de pe site. Prin contul său, utilizatorul poate:

1. Vedea istoricul comenzilor plasate
2. Urmări starea comenzii

Numele de utilizator cu care se înregistrează Utilizatorul nu îi acordă alte drepturi decât cele menționate în mod expres în prezentele Termeni și condiții generale.

În cazul în care Utilizatorul reprezintă o persoană juridică, este obligat să introducă numele și prenumele său și adresa, respectiv denumirea persoanei juridice pe care o reprezintă.

Utilizatorul este obligat să ia toate măsurile necesare, pentru a-și proteja parola, precum și de a nu dezvălui terților parola sa și de a notifica imediat „PARFIMO.RO” în cazul în care nu își poate

accesa contul, precum și în situația în care este probabilă o încercare de acces neautorizat sau există suspiciunea unui astfel de acces. El are responsabilitatea de a-și proteja parola, suportând riscul dezvăluirii acesteia oricărei alte persoane precum și oricărei acțiuni întreprinse de acesta sau de un terț prin utilizarea parolei sale.

#### V. COMANDA

Consumatorii folosesc interfața site-ului web PARFIMO.RO pentru a încheia contracte de vânzare-cumpărare pentru produsele de pe „PARFIMO.RO”.

În lipsa produsului/produselor din stoc, PARFIMO.RO își rezervă dreptul de a refuza comanda.

După selectarea unuia sau a mai multor produse aflate la vânzare pe site-ul web PARFIMO.RO, Utilizatorul trebuie să adauge produsele în cosul de cumpărare.

Este necesar ca Utilizatorul să furnizeze detaliile livrării și să aleagă metoda de plată, după care să confirme comanda prin interfața site-ului.

La plasarea unei comenzi, Utilizatorul primește o confirmare prin e-mail, confirmând faptul că a fost acceptată comanda.

Vă rugăm să rețineți că „PARFIMO.RO” este inclus în programul Fair Store (Magazin de Încredere) operat de Online Comparison Shopping Kft., persoana juridică maghiară cu sediul social în Str. Rákóczi 70-72. 1074 Budapesta, Ungaria, cod fiscal 24868291-2-42, prin intermediul site-urilor web [www.compari.ro](http://www.compari.ro), [www.pazaruvaj.com](http://www.pazaruvaj.com) și [www.arukereso.hu](http://www.arukereso.hu). În acest sens, adresa de e-mail a utilizatorului și denumirea produsului achiziționat de către acesta de la Parfimo.ro va fi stocate în baza de date a companiei Online Comparison Shopping Kft. pentru transmiterea unui chestionar referitor la opinia Utilizatorului în raport de produsul achiziționat. Detaliile referitoare la modalitatea de prelucrare a datelor personale în acest scop sunt descrise la adresa [https://www.compari.ro/static/magazin\\_de\\_incredere\\_magazine.html](https://www.compari.ro/static/magazin_de_incredere_magazine.html). Conform declarației noastre de confidențialitate, aceste informații nu sunt furnizate terților.

„PARFIMO.RO” are dreptul de a refuza încheierea unui contract cu un Utilizator în cazurile în care:

- 1) există o încălcare de către Utilizator a Termenilor și condițiilor generale;
- 2) comportamentul Utilizatorului s-a dovedit a fi inadecvat pentru reprezentanții PARFIMO.RO
- 3) abuzurile sistematice au fost identificate ca venind de la utilizator împotriva „PARFIMO.RO”.

#### VI. CUM SE FACE O COMANDĂ

Comenzile sunt acceptate pe site 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, inclusiv weekend-urile și sărbătorile legale. Nu este necesar să vă înregistrați cu un profil de utilizator pentru a genera o comandă prin intermediul site-ului. Există mai multe modalități de a comanda un produs / produse de către consumator/utilizator:

Comanda pe site - Puteți plasa o comandă prin intermediul butonului Cumpărați situat lângă fiecare produs disponibil. Acest buton adaugă produsul selectat în coșul de cumpărături, după care utilizatorul/consumatorul are posibilitatea de a adăuga mai multe produse în coșul de cumpărături sau de a continua pașii până la finalizarea comenzii. După finalizarea comenzii, consumatorul/utilizatorul are posibilitatea de a vizualiza produsele pe care a decis să le cumpere,

prețurile acestora și suma finală de plată, precum și să beneficieze de o reducere suplimentară dacă are un voucher de reducere sau alt cod promoțional. Utilizatorul poate completa comanda cu un profil deja înregistrat, poate înregistra un cont nou sau poate completa doar informațiile necesare despre plătitor și destinatarul expedierii: nume și prenume, adresa de e-mail, număr de telefon, adresă de livrare și alegerea modalității de plată. După finalizarea comenzii, va fi trimisă o confirmare la adresa de e-mail specificată de consumator/utilizator. Pentru fiecare etapă a procesării comenzii (confirmare disponibilitate, trimitere, etc.), utilizatorul/consumatorul va fi notificat cu un e-mail separat. Pentru a observa starea curentă a comenzii, precum și istoricul comenzilor anterioare, numai utilizatorii/consumatorii care și-au creat un cont de client le pot urmări din contul personal pe [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro).

comanda prin e-mail: este un alt mod de a pune o întrebare sau de a plasa o comandă ușor și convenabil. Trimiteți întrebarea sau comanda la: [info@parfimo.ro](mailto:info@parfimo.ro) sau sunați-ne la nr de telefon **031 229 7759 (de Luni-Vineri între orele 8:00- 17:00)** și consultanții noștri profesioniști vă vor răspunde cât mai curând posibil și vă vor ajuta în funcție de necesități.

Comenzile și întrebările de la clienți sunt procesate de către operatorii [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro) în timpul orelor de lucru. Cadoul pentru fiecare comandă poate fi diferit, în funcție de promoțiile curente. Parfimo.ro își rezervă dreptul de a face modificări și corecții la cadourile oferite, în funcție de caracteristicile ofertei curente.

În cazul în care există situații de fraudă identificate, PARFIMO.RO își rezervă dreptul de a suspenda conturile astfel create și de a retrage beneficiile aferente promoțiilor sau ofertelor în curs, de a anula comenzile fără preaviz, înștiințare, alte formalități sau despăgubiri.

De asemenea, dacă o Comandă la care s-a oferit produs cadou este respinsă sau returnată integral, Clientul/Utilizatorul este obligat să returneze și produsul cadou nedeteriorat și nedesigilat.

Toate imaginile și descrierile produselor de pe site-ul [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro) sunt orientative, informative și pot fi modificate.

Parfimo.ro nu este responsabil pentru ambalarea din fabrică a produselor (de exemplu, dar nu numai - lipsa de celofan, autocolante holografice etc.), precum și schimbările de aromă pe care producătorii le efectuează periodic în anii când reformulează parfumurile existente.

Testerele de parfum nu sunt destinate consumatorilor, adică acestea nu sunt destinate vânzării ci numai în scopul testării și / sau prezentării unui parfum în magazine, magazine de tip showroom și altele. Toate prețurile, inclusiv prețurile promoționale, sunt valabile până la retragerea sau expirarea ofertelor. Reducerile nu pot fi cumulate.

#### VII. PREȚUL AFISAT

Prețurile produselor oferite sunt cele indicate pe site-ul web „PARFIMO.RO” la momentul plasării comenzii, cu excepția cazurilor de eroare evidentă.

Prețurile mărfurilor includ TVA, în cazurile în care este prevăzut să fie taxat.

„PARFIMO.RO” își rezervă dreptul de a modifica prețurile mărfurilor oferite pe site în orice moment fără notificare prealabilă, iar astfel de modificări nu vor afecta comenzile deja plasate de utilizator.

#### VIII. PROBLEME LA EXECUTAREA COMENZII

Executarea comenzii dumneavoastră poate fi împiedicată din oricare din următoarele motive:

1. Unul sau toate bunurile comandate nu sunt disponibile în stoc - caz în care vă vom contacta cât mai curând posibil;
2. Nu s-a efectuat nici o plată (întârzierea efectuării plății) de către Utilizator dacă a ales ca metoda de plată transferul bancar;
3. Utilizatorul a furnizat o adresă de livrare incorectă sau incompletă;
4. Lipsa unui număr de telefon corect și actual, pentru a contacta utilizatorul;
5. Probleme tehnice.

În cazul în care apar probleme cu livrarea din vina noastră, toate cheltuielile suplimentare pentru trimiterea sau primirea mărfii rămân în sarcina noastră. În toate celelalte cazuri, expedierea ulterioară se va efectua pe cheltuiala Utilizatorului.

#### IX. METODE DE PLATĂ

Atunci când utilizatorul returnează o marfă cu dreptul la o rambursare a sumei plătite din orice motiv, prețul produsului se reduce cu valoarea reducerii primite, aplicată acelui produs în momentul cumpărării, și numai suma plătită efectiv de utilizator va fi recuperabilă.

Utilizatorul poate achita prețul bunurilor comandate folosind una dintre opțiunile listate pe site.

##### **Plata în numerar la livrare prin curier**

În cazul în care utilizatorul alege opțiunea de livrare prin curier și plată cu numerar la livrare, el trebuie să plătească prețul articolelor comandate, împreună cu prețul de livrare al curierului la primirea mărfurilor.

##### **Plata online**

Plata sumei datorate se face prin transfer bancar în contul bancar al [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro). La primirea sumei în contul nostru bancar, vă vom trimite comanda. În acest caz, la primirea bunurilor nu datorați plata către curier.

În cazul în care utilizatorul alege o metodă de plată care implică un furnizor de servicii de plată terț, utilizatorul poate fi obligat de termenii și condițiile și/sau taxele impuse de o astfel de terță parte.

"PARFIMO.RO" nu este răspunzător dacă o metodă de plată care implică un furnizor de servicii de plată terț nu este disponibilă sau nu funcționează din motive care nu pot fi atribuite "PARFIMO.RO".

#### X. RECLAMAȚII ȘI RETURNAREA PRODUSELOR

Utilizatorul are dreptul de a se retrage din contract fără a da nici un motiv, fără compensații sau penalități, în termen de 15 zile de la data acceptării bunurilor de către utilizator sau de către o terță parte desemnata de acesta.

Pentru a-și exercita dreptul în temeiul acestei clauze, utilizatorul trebuie să notifice fără ambiguitate "PARFIMO.RO" decizia sa de a se retrage din contract prin numirea bunurilor pe care dorește să le returneze, furnizând toate detaliile comenzii făcute și ale livrării, inclusiv, dar fără a se limita la: conținutul și valoarea comenzii, detaliile persoanei care a plasat comanda, detaliile persoanei care a primit livrarea și data livrării.

"PARFIMO.RO" publică pe site-ul său un formular de exercitare a dreptului de retragere din contract. Pentru a exercita dreptul de retragere, "PARFIMO.RO" oferă utilizatorului opțiunea de a finaliza și trimite electronic prin intermediul site-ului formularul standard de retragere sau o alta declarație similara lipsita de ambiguitate. În aceste cazuri, "PARFIMO.RO" va trimite imediat utilizatorului o confirmare de primire a refuzului său în format scris.

Descărcare: [Formular de reclamații](#)

În conformitate cu prevederile art. 22 din Legea nr. 449/2003, utilizatorul este obligat să depoziteze bunurile primite, să mențină calitatea și siguranța acestora până la momentul returnării lor către [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro) în forma în care au fost primite.

Utilizatorul este obligat să returneze bunurile prin predarea acestora la "PARFIMO.RO" sau la o alta persoana prealabil indicata si autorizata de către acesta, în termen de 15 zile de la data la care utilizatorul si-a exercitat dreptul de a se retrage din contract.

La returnare, mărfurile trebuie să fie în ambalajul original, fără semne de utilizare sau denaturare a aspectului comercial (de exemplu, ambalaje rupte, tipla, etichete îndepărtate, piese lipsă etc.). Produsele ce constituie un set trebuie returnate ca set.

Returnarea sau schimbul de produse neambalate și/sau testate nu se efectuează.

"PARFIMO.RO" are dreptul de a amâna rambursarea plăților până la returnarea bunurilor sau până la data la care se furnizează dovada că mărfurile au fost expediate înapoi, oricare dintre acestea este mai devreme. Rambursăm prețul de achiziție în termen de 14 zile de la data retragerii dumneavoastră din contract. Conform legii însă, avem dreptul să așteptăm mai întâi să returnați produsele, pentru a efectua plata.

În cazul în care utilizatorul nu își îndeplinește obligația prevăzută mai sus sau nu notifica "PARFIMO.RO" despre o eventuala depasire a termenului de 15 zile de retraferă din contract și fără a furniza un motiv întemeiat pentru aceasta întârziere, se consideră că a retras declarația de retur și de retragere din contract.

În cazul în care, în cadrul executării contractului, "PARFIMO.RO" a suportat costurile și utilizatorul se retrage din contract, "PARFIMO.RO" are dreptul de a reține suma corespunzătoare costurilor suportate sau de a solicita plata acestora.

Utilizatorul nu are dreptul de a se retrage din contract în cazul în care motivul este:

1. pentru livrarea de bunuri efectuate la cererea consumatorului sau în conformitate cu cerințele sale individuale (personalizare);
2. pentru livrarea de bunuri sigilate care au fost desfăcute și/sau testate după livrare sau pentru bunuri nu pot fi returnate din motive de igienă personală și de sănătate.

Costurile de transport pentru returnarea bunurilor de la client catre [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro) vor fi suportate de catre Utilizator, fiind recunoscut dreptul său de a alege dacă îl va returna personal la biroul magazinului partener sau îl va expedia prin curier.

### **Modalitati de retur:**

1. Livrarea prin curier rapid sau Posta Romana (serviciul PRIORI POST) la adresa partenerului nostru:

**Coletăria.ro**

**93698729**

**Drumul Osiei 53-55,**

**062395 București, Romania**

În acest caz va rugăm să respectați pașii de mai jos:

a) Ambalați coletul în cutia originală sau într-o cutie de carton înfășurată în folie de plastic transparent. Dacă utilizați aceeași cutie în care ați primit comanda vă rugăm să îndepărtați eticheta veche. Dacă returnați mai multe produse, puteți pregăti un singur colet, iar dacă trimiteți mai multe colete, generați etichetă pentru fiecare colet.

b) Introduceți în cutie și Formularul de Retur completat. Dacă nu dețineți Formularul de Retur, îl puteți descărca de [aici](#)

Alegeți produsele pe care doriți să le returnați indicând și motivul returului.

c) Intrati pe site-ul partenerului nostru

<https://www.coletaria.ro/colet-retur/3QqzwCwrRa> unde completați nr de urmărire al coletului primit pe email și apăsați butonul. Sistemul va genera o etichetă cu un cod unic de identificare care va ajuta firma de curierat să știe unde să livreze coletul la sediul nostru. Acest număr trebuie trecut ca informație suplimentară pe eticheta de livrare care va fi lipită pe colet/e.

d) Dacă coletul este trimis prin poșta română, durata acestui proces se poate extinde până la 3-4 săptămâni.

e) În cazul retragerii din contract, banii se vor rambursa imediat ce ajunge coletul la noi în sediu.

2. Predarea personală a coletului la adresa partenerului nostru Coletaria. Veti respecta pașii de mai sus în ceea ce privește completarea formularului de retur și a codului unic de identificare ce va fi trecut pe eticheta la pick-up pointul ales. Adresa de predare a coletului/coletelor este orice pick up point de pe site-ul [www.coletaria.ro](http://www.coletaria.ro)

În caz de retur prin Coletăria.ro procesul de retur durează 2-3 săptămâni.

În cazul retragerii din contract, banii se vor rambursa imediat ce ajunge coletul la noi în sediu.

3. Trimiteți prin curier rapid coletul însoțit de formularul de retur la adresa noastră:

Recomandăm ca coletul să fie trimis prin Coletăria.ro în caz de trimitere prin poșta română, durata acestui proces se poate extinde până la 3-4 săptămâni.

În cazul retragerii din contract, banii se vor rambursa imediat ce ajunge coletul la noi în sediu.

**el nino parfum, s.r.o.**  
**Pražská 1816**  
**509 01, Nová Paka, Cehia**

Informatii privind returul atunci cand este insotit de reclamatii pentru produse:

După ce coletul ajunge la departamentul de retur, în cazul în care returul este acceptat, procedura de solutionare reclamatii si remedierea defectelor durează aproximativ 30 zile calendaristice de la ridicarea returului de către curier. În caz contrar, aveți dreptul să vă retrageți din contractul de cumpărare.

În funcție de metoda de plată aleasă banii vor fi returnați prin același canal. Dacă comanda a fost platită ramburs sau prin transfer bancar, returul banilor se va efectua în contul bancar menționat de către dumneavoastră pe Formularul de Returnare. Pentru comenzile achitate cu cardul prin GoPay, restituirea banilor se va efectua prin intermediul aceluiași canal și în contul de pe care a fost recepționată plata.

Expedierile cu plata numerar la livrare sau cu taxa de livrare nu vor fi acceptate!

În cazul în care mărfurile primite de un consumator nu corespund caracteristicilor stabilite în magazinul online, costurile returnării bunurilor sunt suportate de [www.parfimo.ro](http://www.parfimo.ro).

"PARFIMO.RO" va restitui în întregime în acest caz valoarea plătită a bunurilor returnate în termen de cel mult 14 zile de la data la care consumatorul și-a exercitat dreptul de retragere din contract.

## **XI. GARANȚII ȘI CREANȚE**

Utilizatorul are dreptul de a invoca orice neconcordanța a mărfurilor livrate cu situația marfurilor la livrare, în cazul în care, după livrare, sunt observate aceste neconcordanțe în raport de comanda transmisă.

"PARFIMO.RO" nu este responsabil pentru orice diferență în culori din cauze naturale sau de diferențe în reproducerea de culori de la diferite modele de ecrane/monitoare.

Toate bunurile care fac obiectul unui serviciu de garanție sunt însoțite de documentele necesare cu informații pentru perioada de garanție (în general de 24 de luni), condițiile și locul serviciului de garanție.

Consumatorul nu poate contesta conformitatea bunurilor de consum cu contractul de vânzare atunci când contractul a fost cunoscut sau nu s-a notificat neconformitatea.

Consumatorul are dreptul de a returna produsele comandate, indiferent dacă fabricantul sau comerciantul a furnizat o garanție comercială a mărfurilor.

Atunci când se îndeplinesc condițiile necesare unui retur, cererea se face prin înlocuirea mărfurilor cu altele corespunzătoare și așa cum s-a convenit, "PARFIMO.RO" va păstra utilizatorului condițiile de garanție inițială.

La efectuarea reclamației pentru produsele comandate, consumatorul poate pretinde rambursarea sumei plătite, înlocuirea produsului cu un altul echivalent cu cel primit în comanda sau pentru reducerea prețului. Cererea se face în scris, prin e-mailul specificat.

Descarca: [formular de retur](#)

Clientul ar trebui să furnizeze informații clare, complete și lipsite de ambiguitate cu privire la situația sa în scris și în termenul legal pentru depunerea unei cereri de retur pe adresa de e-mail: [info@parfimo.ro](mailto:info@parfimo.ro).

La depunerea reclamației, utilizatorul indică obiectul acesteia, modalitatea preferată de a o rezolva, respectiv valoarea sumei revendicate, precum și adresa, numărul de telefon și adresa de e-mail de contact. Pentru ca situația să fie rezolvată cât mai curând posibil, este de dorit, de asemenea, să se trimită poze (numai dacă acest caz se referă la anumite produse). După ce cazul a fost revizuit și procesat, veți primi un răspuns scris la adresa de e-mail de la care a fost formulată cererea (Parfimo.ro nu este răspunzătoare pentru nicio problemă în afara controlului nostru pentru a primi mesajul în termenul legal).

La depunerea unei cereri, consumatorul trebuie să anexeze și documentele pe care se întemeiază cererea, și anume documentul de plată pentru mărfurile primite (eliberat de curier la primirea expedierii); protocoale, acte sau alte documente care stabilesc neconformitatea bunurilor cu cele convenite; alte documente care stabilesc motivatia returului.

Curgerea termenului pentru formularea unei reclamații este suspendată pe toată durata de timp necesară pentru a ajunge la un acord între vânzător și consumator pentru soluționarea litigiului. Dacă "PARFIMO.RO" a furnizat o garanție comercială a mărfurilor, iar durata garanției este mai mare decât termenele limită pentru depunerea reclamației, cererea poate fi formulată până la expirarea garanției comerciale.

"PARFIMO.RO" menține un registru al reclamațiilor depuse. Utilizatorului îi este trimis un document la adresa de e-mail specificată, în care este indicat numărul de cerere din registru și tipul de bunuri. Atunci când "PARFIMO.RO" satisface cererea, aceasta emite un act care este redactat în duplicat și furnizează o copie pentru utilizator.

"PARFIMO.RO", în cazul cererilor rezonabile, aliniază mărfurile în conformitate cu contractul de vânzare în termen de o lună de la depunerea cererii de către utilizator.

În cazul în care produsul nu este reparat și după expirarea termenului prevăzut la paragraful anterior, utilizatorul are dreptul de a rezilia contractul și de a-i fi rambursată suma plătită sau de a solicita o reducere a prețului bunurilor de consum în conformitate cu art. 22 din Legea nr. 449/2003

Alinierea produselor în conformitate cu contractul de vânzare este gratuită pentru utilizator. Aceasta nu suportă niciun fel de costuri pentru expedierea bunurilor sau materialelor de consum și a lucrărilor legate de repararea acestuia.

În caz de neconformitate a bunurilor de consum cu contractul de vânzare și în cazul în care utilizatorul nu este mulțumit de soluționarea cererii, el are dreptul de a alege între una dintre următoarele opțiuni: anularea contractului și rambursarea sumei plătite de acesta sau reducere de preț.

Utilizatorul nu poate pretinde rambursarea sumei plătite sau de a reduce prețul bunurilor atunci când comerciantul este de acord să înlocuiască bunurile de consum cu unele noi sau să repare mărfurile în termen de o lună de la depunerea cererii consumatorului.

Comerciantul este obligat să ducă la îndeplinire o cerere de anulare a contractului și să ramburseze plata de către consumator atunci când, după ce a satisfăcut trei solicitări ale consumatorului prin

efectuarea de reparații/inlocuiri la același produs, în perioada de garanție, apare ulterior o nepotrivire de produs cu contractul de vânzare.

Consumatorul nu poate pretinde rezilierea contractului în cazul în care neconformitatea bunurilor de consum cu contractul este neglijabilă și acest lucru nu împiedică utilizarea sa normală.

#### **XII. PROPRIETATEA INTELECTUALĂ**

Drepturile de proprietate intelectuală pentru toate materialele și resursele situate pe site-ul web al "PARFIMO.RO" (inclusiv bazele de date disponibile) sunt supuse protecției în temeiul legii privind drepturile de autor și drepturi conexe, și aparțin "PARFIMO.RO". În consecință, utilizatorii "PARFIMO.RO" și nu pot folosi aceste materiale în contradicție cu legislația în vigoare. Atunci când se constată copierea sau reproducerea de informații în afara celor permise expres, sau orice altă încălcare a drepturilor de proprietate intelectuală asupra resurselor "PARFIMO.RO", acesta are dreptul de a solicita despăgubiri și pentru daunele directe și indirecte suferite.

Cu excepția cazului în care este convenit în mod expres, utilizatorul nu poate reproduce, modifica, șterge, publica, distribui și divulga altfel resursele informaționale publicate pe site-ul "PARFIMO.RO".

"PARFIMO.RO" se angajează să depună diligența necesară pentru a permite utilizatorului accesul normal la serviciile prestate. "PARFIMO.RO" își rezervă dreptul de a suspenda accesul la serviciile prestate. "PARFIMO.RO" are dreptul, dar nu o obligație, la discreția sa exclusivă de a șterge resursele informaționale și materialele publicate pe site-ul său. Pentru a raporta o eventuală încălcare a dreptului de autor va rugăm să ne trimiteți un email pe [info@parfimo.ro](mailto:info@parfimo.ro).

#### **XIII. REZILIEREA ȘI ANULAREA ACORDULUI**

"PARFIMO.RO" are dreptul, la propria sa discreție, fără a da un preaviz de reziliere unilaterală a contractului în cazul în care constată că serviciile prestate sunt utilizate încălcând aceste condiții generale, legislația din România și în general normele morale acceptate.

Cu excepția celor prevăzute în acești termeni și condiții generale, contractul dintre părți este reziliat și la încetarea activității "PARFIMO.RO" sau la încetarea menținerii site-ului său web.

În afară de cazurile menționate anterior, oricare dintre părți poate rezilia acest contract prin notificarea în termen de o săptămână celeilalte părți în cazul nerespectării obligațiilor care decurg din contract.

Forma scrisă a contractului este considerată a fi îndeplinită prin trimiterea unui mesaj de poștă electronică (e-mail), apăsând pe un buton electronic de pe o pagină cu conținut care este completat sau selectat de către utilizator sau bifarea unei casute (caseta de selectat) pe site-ul nostru, etc. în măsura în care declarația este înregistrată din punct de vedere tehnic astfel încât să poată fi reprodușă.

#### **XIV. CLAUZA DE SALVARE**

Părțile declară că, în cazul în care oricare dintre clauzele din acești termeni și condiții generale se dovedește a fi nevalidă, aceasta nu implică invaliditatea întregului contract sau a altor părți ale acestuia. Clauza nevalidă va fi înlocuită de normele obligatorii ale legii sau de practicile stabilite.

#### XV. LEGEA APLICABILĂ

Dispozițiile legislației actuale a României se aplică tuturor aspectelor care nu sunt acoperite de aceste condiții generale.

#### XVI. LIVRAREA

Livrarea bunurilor comandate este efectuată prin curier la o adresă specificată de către utilizator, fie la domiciliul sau fie la oricare altă adresă de livrare de pe teritoriul României. Costurile de livrare sunt în sarcina Utilizatorului, cu excepția cazului în care se menționează altfel în mod expres pe site.

Înainte de a trimite bunurile comandate, "PARFIMO.RO" are dreptul de a contacta utilizatorul la telefonul specificat de el, pentru a specifica detaliile comenzii și/sau livrarea.

"PARFIMO.RO" nu este răspunzătoare pentru valoarea prestabilită a comenzii în cazurile în care utilizatorul a indicat date cu caracter personal incorecte, incomplete și/sau inexacte, inclusiv atunci când a indicat o adresă sau un număr de telefon incomplet, inexact sau fictiv.

Livrarea se face în termenele descrise în fiecare opțiune de livrare în modulul de interfață de comandă. În circumstanțe excepționale, "PARFIMO.RO" își rezervă dreptul de a prelungi perioada de livrare prin informarea promptă a consumatorului.

Utilizatorul este obligat să revizuiască mărfurile în momentul livrării în prezența curierului și să notifice imediat dacă se constată discrepanțe, deficiențe și daune. În cazul în care utilizatorul nu reușește acest lucru, livrarea se consideră acceptată fără obiecții.

În cazul livrărilor internaționale, se aplică normele de livrare și primire a expedierilor către serviciul poștal național în cauză și legislația națională relevantă a țării în care se află destinatarul mărfurilor.

Toate taxele de import la importul bunurilor sunt în sarcina utilizatorului. Utilizatorul nu poate pretinde o rambursare dacă a refuzat să plătească taxele de import sau să primească expedierea. "PARFIMO.RO" își rezervă dreptul de a modifica metodele disponibile de livrare și de plată și/sau termenii acestora în orice moment prin postarea metodelor disponibile de livrare și plată pe site-ul web, fără notificare prealabilă.

#### XVII. ORGANISME CARE REGLEMENTEAZĂ OPERAȚIUNEA

Autoritățile care reglementează activitățile "PARFIMO.RO" sunt:

Autoritatea Cehă de Inspectie a Comerțului - Česká obchodní inspekce (ČOI) sau Czech Trade Inspection Authority (CTIA), cu următoarele coordonate: Česká obchodní inspekce

(Czech Trade Inspection Authority) Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2, Czech Republic, website [www.coi.cz](http://www.coi.cz), e-mail: [podatelna@coi.cz](mailto:podatelna@coi.cz).

Oficiul pentru protecția datelor cu caracter personal (Úřad pro ochranu osobních údajů - UOOU), cu următoarele coordonate: The Office for Personal Data Protection, Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7, Czech Republic, website [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz), e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz).

#### XVIII. LITIGII

Consumatorii pot utiliza Platforma Europeană de soluționare online a litigiilor (ODR), disponibilă la adresa <https://ec.europa.eu/consumers/odr>, portal unic de acces care permite consumatorilor și comercianților din UE să soluționeze litigiile între parti.

Soluționarea alternativă a litigiilor/ADR/între consumatori și comercianți este o procedură de conciliere în afara instanței în mod voluntar.

Comisiile comune de conciliere asistă la încheierea unui acord între consumatori și comercianți în litigiile privind contractele de vânzare de bunuri și prestarea de servicii.

Comisiile generale de conciliere sunt definite pe o bază regională și sunt competente să rezolve litigiile dintre "PARFIMO.RO" și utilizatorul este o Comisie de conciliere comună cu sediul Sliven și zona de acțiune a teritoriului regiunii Sliven și Yambol.

Lista consolidată a entităților SAL recunoscute din Statele membre ale Uniunii Europene poate fi găsită la adresa web <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show>

Acești Termeni și Condiții și Procedura Reclamațiilor intră în vigoare la 03 martie 2020. Modificările aduse Termenilor și condițiilor și Procedurii Reclamărilor sunt rezervate.