

Termeni si Conditii Generale

1. TERMENI ȘI DEFINIȚII

Termenii și condițiile generale prezentate în această secțiune se vor aplica tuturor vânzărilor prin intermediul magazinului virtual <https://amvreabebelus.ro> către cumpărător și pot fi modificate ori de câte ori Vanzătorul consideră de cuviință.

Neacceptarea acestor Termeni și Condiții ori a oricărei prevederi din aceștia, după cum sunt formulați în prezentul act, atrage obligația Utilizatorului de a înceta de îndată accesarea website-ului.

Accesarea sau vizitarea în continuare a website-ului, a oricărei pagini din acesta, precum și emiterea unei comenzi constituie o acceptare în întregime și necondiționată a Termenilor și Condițiilor și a oricărei prevederi din aceștia.

Termenii utilizați pe acest website vor avea următorul înțeles:

2. **Cumpărătorul** este persoana, firma, compania sau altă entitate juridică ce emite o Comandă. Cumpărător poate fi doar o persoană cu capacitate deplină de exercițiu, ori reprezentat sau asistat de părinți ori tutore, care prin contractul de vânzare-cumpărare dobândește dreptul de proprietate asupra unui bun determinat sau mai multor bunuri determinate, ori asupra unui alt drept real sau de creanță, în schimbul unei sume de bani numită preț. În prezentul act cumpărătorul mai este numit și client.
3. **Vanzătorul** este societatea comercială **TILIA FARM SRL**, având sediul social în Miercurea Ciuc, str. Narciselor nr. 1, sc. B, ap. 19, având nr. de înregistrare la Oficiul Registrului Comerțului Harghita sub nr.de ordine J19/107/1998.
4. **Produs** înseamnă orice bun, care este comercializat și urmează a fi livrat/furnizat de către vânzător cumpărătorului, prin intermediul magazinului virtual.

5. **Comanda** este o cerere scrisă prin care cumpărătorul solicită livrarea unui produs sau prestarea unei servicii. Poate îmbrăca forma unui document electronic pe care cumpărătorul emite către vânzător, specificând în aceasta produsele și serviciile de care vrea să beneficieze, iar vânzătorul, în temeiul acestei comenzi va livra/presta cumpărătorului produsele/serviciile comandate.
6. **Contractul** este conveția care ia naștere prin acceptarea de către vânzător a comenzii făcute de către cumpărător, cu alte cuvinte, se încheie prin confirmarea comenzii de către vânzător, adică prin întâlnirea concordanță a celor două voințe de a contracta. Din contractul care ia naștere în temeiul unei comenzi, FAC PARTE INTEGRANTĂ ȘI PREZENTELE CONDIȚII GENERALE, ACCEPTATE IMPLICIT DE CUMPĂRĂTOR. Prin transmiterea comenzii, clientul se angajează contractual să achiziționeze produsele comandate. Contractul se consideră încheiat în momentul trimiterii de către vânzător a mesajului de confirmare a comenzii clientului.
7. **Specificații** înseamnă descrierea produselor, a bunurilor și a serviciilor, făcută în comandă sau în contract.

DOCUMENTE CONTRACTUALE

Prin lansarea/emiterea unei comenzi electronice sau telefonice pe site-ul <https://amvreabebelus.ro> , cumpărătorul este de acord cu forma de comunicare (telefonice sau e-mail) prin care vânzătorul își derulează operațiunile.

Documentația însoțitoare a comenzii va fi compusă din următoarele acte, în ordinea importanței:

8. Comanda (împreună cu mențiunile clare asupra datelor de livrare și de facturare) și condițiile sale specifice;
9. Specificațiile cumpărătorului (acolo unde este cazul);
10. Termeni și condiții pe care clientul le poate găsi accesând pagina: <https://amvreabebelus.ro>

11. În cazul în care vânzătorul confirmă comanda, acesta implică o acceptare completă a comenzii emise de cumpărător. Acceptarea comenzii de către vânzător se consideră finalizată atunci când există o confirmare verbală (telefonică) sau electronică (e-mail) din partea vânzătorului către cumpărător, fără a necesita o confirmare de primire din partea acestuia.

Vânzătorul nu va executa o comandă neconfirmată, și nu conferă unei comenzi neconfirmate valoarea unui contract.

Contractul dintre părți va intra în vigoare la confirmarea comenzii de către vânzător, adică prin acceptarea ofertei de a contracta. Confirmarea se poate face telefonic sau electronic (e-mail). Termenii și condițiile generale de vânzare vor sta la baza contractului astfel încheiat, în completarea acestora fiind emis certificatul de garanție.

III. EXTINDEREA OBLIGAȚIILOR VÂNZĂTORULUI

12. Vânzătorul își va utiliza cunoștințele sale profesionale pentru a atinge executa întocmai comanda făcută de cumpărător, și va livra bunurile care îndeplinesc cerințele, nevoile și specificațiile cumpărătorului, așa cum au fost menționate în comandă;
13. Informațiile prezentate pe site-urile vânzătorului au caracter informativ și pot fi modificate de către acesta, fără o anunțare prealabilă. De asemenea, din considerente legate de spațiu și coerența structurii informației, descrierile produselor pot fi incomplete, însă vânzătorul face eforturi să prezinte informațiile cele mai relevante ale produselor comercializate.
14. Comunicarea cu vânzătorul se poate face prin interacțiune scrisă sau verbală, la adresele și numerele menționate la secțiunea “contact”. Vor fi ignorate părerile sau adresările care conțin injurii sau un limbaj neadecvat. Vânzătorul are libertatea de a gestiona informațiile primite fără a fi nevoit să aducă justificări pentru acest lucru.

15. În cazul unui volum de trafic neobișnuit de mare, <https://amvreabebelus.ro> își rezervă dreptul de a cere utilizatorilor introducerea manuală a codurilor de validare de tip captcha, în vederea protejării informațiilor din cadrul site-ului.

CESIONAREA ȘI SUBCONTRACTAREA

Vânzătorul poate cesa și/sau subcontracta către o terță persoană serviciile ce țin de onorarea comenzii (ambalare, curierat, etc), cu condiția informării prealabile a cumpărătorului, nefiind necesar acordul acestuia. Vânzătorul va fi întotdeauna responsabil față de cumpărător pentru toate obligațiile contractuale.

16. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALA SI INDUSTRIALA (DPI)

Prin utilizarea site-ului, cumpărătorul este de acord și înțelege în ce constă dreptul de proprietate intelectuală a vânzătorului, și se obligă să NU dezvăluie unei terțe persoane sau să nu facă public (pe internet sau media) niciuna dintre informațiile primite de la vânzător.

17. SCOPURILE COLECTĂRII ȘI PROCESĂRII DATELOR PERSONALE

Rețineți că, înainte de a utiliza oricare dintre serviciile sau funcțiile disponibile pe Platformă, trebuie să citiți această Politică de confidențialitate și cea privind modulele cookie, precum și Termenii și condițiile din secțiunea specifică referitoare la serviciul sau funcționarea platformei. În fiecare secțiune, puteți vedea dacă există anumite condiții specifice de utilizare sau dacă acestea necesită o prelucrare specifică a datelor dvs. personale.

Nefurnizarea unor informații obligatorii poate însemna că nu vom putea gestiona înregistrarea dvs. ca utilizator sau nu vom

putea utiliza anumite funcții sau servicii disponibile prin intermediul platformei.

Utilizatorul (dumneavoastră) garantează că datele personale furnizate sunt adevărate și exacte și este de acord să raporteze orice schimbare sau modificare în timp util. Dacă ne furnizați datele personale ale unor terțe părți, sunteți singurul responsabil pentru informarea acestora și pentru obținerea consimțământului acestora pentru ca aceste detalii să fie furnizate în scopurile indicate în secțiunile corespunzătoare din această Politică de confidențialitate și cea privind modulele cookie. Orice pierdere sau deteriorare cauzată Platformei, Operatorilor de date sau oricărei terțe părți prin comunicarea unor informații eronate, inexacte sau incomplete prin formularele de înscriere, va fi în responsabilitatea exclusivă a utilizatorului.

Operatorii de date, după caz, vor utiliza Datele Personale în următoarele scopuri:

18. 1 Pentru a gestiona înregistrarea dvs. ca utilizator al platformei. Datele Personale pe care ni le furnizați vor fi utilizate pentru a vă identifica ca utilizator al Platformei și pentru a vă oferi acces la diferitele sale funcții, produse și servicii disponibile pentru dvs. ca utilizator înregistrat.

1.2 Să vă contactăm prin e-mail, telefon, SMS sau alte forme echivalente de comunicare electronică, cum ar fi notificările push ale App etc., cu privire la actualizările sau comunicărilor informative legate de funcțiile, produsele sau serviciile contractate, inclusiv update-uri de securitate ale Platformei, atunci când implementarea acestora este necesară sau rezonabilă.

1.4 Gestionarea solicitărilor făcute utilizând canalele de servicii clienți, disponibile în legătură cu Platforma sau Magazinele Fizice, precum și monitorizarea calității serviciilor noastre.

Durata prelucrării datelor este fie pentru perioada prevăzută de lege; sau o perioadă nedeterminată, dacă legile și regulamentele aplicabile o permit. Cu toate acestea, în acest caz, va informam că orice prelucrare a datelor va înceta după primirea solicitării dvs., că anumite date sau toate datele dvs. vor fi eliminate; sau până la încetarea existenței scopului relevant aplicabil anumitor date. De exemplu, datele referitoare la comenzile dvs. vor fi prelucrate atâta timp cât operatorul de date este obligat să dețină astfel de date în conformitate cu legile aplicabile și va fi șters odată ce acest scop legal va înceta să mai existe.

19. În urma comenzii dumneavoastră, operatorul magazinului online colecționează datele necesare însă transportul va fi asigurat către societatea **POSTA ROMANA SA** sau **FAN CURIER**. Cumpărătorul poate solicita trimiterea coletului său la punctul de colectare.

Datele prelucrate sunt: date de facturare (nume produs, preț produs, data cumpărării, adresa de facturare și nume facturare) password, nume și prenume, adresă de e-mail, adresă de livrare.

Termen ștergere date: după 5 ani de la ultima înregistrare/cumpărare, în cazul registrărilor neconfirmate termenul este de 60 de zile.

20. **ABONARE LA NEWSLETTER**

Dacă utilizați abonarea la Newsletter-ul <https://amvreabebelus.ro> , vă vom furniza informații cu privire la produsele și serviciile noastre prin diferite mijloace, cum ar fi prin e-mail, orice alt mijloc electronic de comunicare echivalent (cum ar fi SMS etc.) și de asemenea notificări push prin intermediul aplicației – dacă ați activat asemenea notificări pe dispozitivul mobil.

Abonarea la Newsletter-ul <https://amvreabebelus.ro> poate atrage după sine utilizarea Datelor dvs. Personale pentru a face publicitate personalizată referitoare la produsele și serviciile

noastre, disponibilă prin e-mail, SMS sau oricare din celelalte mijloace de comunicare electronice sau cele ale unor terțe părți. De asemenea, vă putem oferi aceste informații prin notificări push în App dacă le-ați activat pe dispozitivul dvs. mobil. În scopul îmbunătățirii serviciului pe care vi-l oferim, vă informăm că Datele Personale referitoare la achizițiile dvs. în magazinele online, fizice, gusturile și preferințele pot fi utilizate în scopul analizei, generării de profiluri de utilizator, studii de marketing, studii de calitate și îmbunătățirea interacțiunii cu clientul nostru.

Vă puteți dezabona în orice moment la secțiunea Newsletter a platformei sau urmând informațiile pe care le furnizăm în fiecare comunicare.

21. DREPTURI DE PROTECȚIE A DATELOR

Operatorii de date se angajează să respecte confidențialitatea Datelor dvs. Personale și să vă garanteze că vă puteți exercita drepturile. Vă puteți exercita dreptul de a fi informat, de a accesa, de a rectifica, de a anula datele personale, de opoziție, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, prin trimiterea unui e-mail la adresa: **tilia@sec.ro**, indicând motivul solicitării.

Dacă decideți să exercitați aceste drepturi și dacă o parte din datele personale pe care le-ați furnizat a fost adresa dvs. de e-mail, vă rugăm să specificați această circumstanță în cererea dvs. scrisă, indicând adresa de e-mail de la care doriți să vă exercitați dreptul de acces, rectificare, anulare și opoziție.

22. ALTE UTILIZĂRI NECESARE ALE DATELOR PERSONALE

4.1. Gestionarea datelor privind persoanele care oferă experiențe scrise referitoare la produsul NOVABEL8 si FER14 EXTRA.

În cazul în care ne scrieți experiențele Dumneavoastră legate de consumul produsului **NOVABEL8 sau FER14 EXTRA**, prin bifarea consimțământului din josul formularului de experiențe

vă dați acordul ca testimonialul scris împreună cu datele Dumneavoastră să fie folosite de **TILIA FARM SRL** în vederea eventualelor publicări pe teritoriul României și al țărilor aflate în Uniunea Europeană.

Totodată aveți dreptul de a decide ca testimonialul scris de Dumneavoastră să fie postat ori publicat doar cu inițialele numelui sau cu nume întreg.

Furnizorul de servicii nu procesează date speciale, în special date privind sănătatea și, prin urmare, atrage atenția utilizatorilor asupra faptului că informațiile din formularele de testimoniale fișa nu trebuie să conțină astfel de date de sănătate speciale și nu împărtășească informații despre boală, sănătate sau pasiuni dăunătoare.

Având în vedere că baza legală pentru gestionarea datelor în acest caz este consimțământul persoanei care transmite experiența, este posibilă doar prezentarea propriei sale experiențe, orice informație despre o altă persoană este interzisă. Orice persoană care a prezentat o experiență trebuie să furnizeze informații adevărate la completarea formularului.

Definițiile termenilor

Precizăm că pentru a putea înțelege mai bine Politica de Confidențialitate trebuie ca, mai întâi, să vă însușiți corect următoarele definiții ale cuvintelor cheie, cu scopul de a nu exista confuzii sau interpretări greșite ale politicii noastre de confidențialitate:

23. date cu caracter personal – informații referitoare la o persoană fizică;
24. prelucrarea datelor cu caracter personal – operațiunea care se efectuează asupra datelor personale;
25. stocarea – păstrarea pe orice fel de suport a datelor cu caracter personal;

- 26. date statistice – date obținute ca urmare a prelucrării de către operator a datelor cu caracter personal și care sunt utilizate numai pentru scopuri statistice și/sau de informare, promovare;
- 27. date anonime – date ce nu pot fi asociate cu o persoană;
- 28. sistem de evidență a datelor cu caracter personal – orice structură organizată de date personale;
- 29. operator – orice persoană fizică sau juridică care stabilește scopul și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- 30. terț – orice persoană fizică sau juridică, alta decât persoanele care sunt autorizate să prelucreze date;
- 31. destinatar – orice persoană fizică sau juridică, careia îi sunt dezvăluite date, indiferent dacă are sau nu calitatea de terț.

VII. TERMENE, PENALITĂȚI

În cazul în care nu pot fi respectate termenele de livrare și/sau de onorare a comenzii, vânzătorul este obligat să anunțe cumpărătorul de termenul estimat de finalizare a livrării. Cumpărătorul va avea dreptul să solicite daune suplimentare de la vânzător, când acest drept este prevăzut de lege, în cazul neîndeplinirii totale sau parțiale din partea vânzătorului a executării contractului în conformitate cu termenele stabilite.

În cazul în care cumpărătorul întârzie să achite facturile emise în temeiul comenzilor făcute, din propria sa culpă, în termenul stabilit de părți, acesta va fi obligat la plata unor penalități de întârziere de 0,5% pe zi din valoarea sumei restante.

În cazul în care vânzătorul primește informații greșite legate de facturarea sau livrarea produselor, se va stipula un nou termen de onorare a comenzii, acesta încadrându-se într-un termen de 4 zile lucrătoare.

VIII. FACTURARE – PLĂȚI

Prețul, modalitatea de plată și termenul de plată vor fi specificate în comandă. Vânzătorul va emite pe numele cumpărătorului o factură reprezentând contravaloarea bunurilor livrate și/sau a serviciile prestate, obligația cumpărătorului fiind să furnizeze toate informațiile necesare emiterii facturii respective, conform legislației în vigoare.

32. **RISCURI ȘI RESPONSABILITĂȚI**

33. ***Livrare***

Vânzătorul se obligă să expedieze bunurile în sistem de curierat rapid, sau prin serviciile Poștei Române, după opțiunea făcută de cumpărător în comandă.

34. ***Transport – Ambalare***

În afară de cazul în care părțile convin altfel, vânzătorul se descarcă de riscurile și responsabilitățile bunurilor/serviciilor în momentul predării acestora către societatea de curierat, oficiul poștal, sau către reprezentantul cumpărătorului. Vânzătorul va asigura ambalarea corespunzătoare a bunurilor/serviciilor și va asigura transmiterea documentelor însoțitoare.

Vânzătorul asigură livrarea bunurilor numai pe teritoriul României.

35. **ACCEPTARE**

Acceptarea bunurilor/serviciilor comandate va fi făcută de cumpărător atunci când acestea sunt conforme cu caracteristicile menționate în comandă. În cazul în care cumpărătorul descoperă ca produsele livrate sau serviciile furnizate nu corespund descrierilor făcute pe site-ul www.drlenkei.ro, vânzătorul va avea obligația de a aduce la conformitate/ a înlocui aceste produse.

Termenul în care cumpărătorul poate să returneze produsul este de 10 zile lucrătoare de la primirea acestuia. În acest caz, cumpărătorul trebuie să notifice în prealabil vânzătorul despre

returnare. Returnarea va fi acceptată de către Vânzător doar în cazul în care aceasta este făcută din motive obiective. Returnarea produsului se va face în ambalajul original, împreună cu documentele însoțitoare. Vânzătorul NU va înlocui produsele care se deteriorează din vina cumpărătorului. Constituie vina cumpărătorului de exemplu folosirea necorespunzătoare a produsului.

36. GARANȚII

Toate produsele comercializate pe site-ul <https://amvreabebelus.ro> beneficiază de o garanție conformă legislației în vigoare și politicilor comerciale ale producătorilor.

XII. TRANSFERUL PROPRIETĂȚII

Proprietatea asupra bunurilor și serviciilor se strămută de la vânzător la cumpărător în momentul efectuării plății de către cumpărător în locația indicată în comandă. În cazul livrării prin curier, acesta nu este autorizat de către vânzător să permită cumpărătorului deschiderea coletelor înainte de semnare de livrare, ci doar ulterior semnării de livrare și achitării contravalorii acestora, atunci când este cazul.

XIII. RĂSPUNDERE

Vânzătorul nu este responsabil pentru daune de orice fel pe care cumpărătorul sau o terță persoană suferă ca urmare a comenzii, și pentru daune care rezultă din utilizarea bunurilor și serviciilor după livrare, în special pentru pierderea produselor, sau pentru deteriorarea acestora din cauza utilizării lor incorecte.

Vânzătorul va fi răspunzător în cazul în care subcontractanții și/sau partenerii săi, implicați în executarea comenzii, nu îndeplinesc oricare din obligațiile lor contractuale.

XIV. FORȚA MAJORĂ

Eliberarea de obligațiile și răspunderea contractuală în cazul forței majore:

Va fi considerat forță majoră orice eveniment neprevăzut sau inevitabil și care nu poate fi controlat de părțile contractante și care împiedică îndeplinirea obligațiilor contractuale, printre altele: catastrofe naturale, incendiul, războiul, grevele, revoltele, răscoalele, intervențiile autorităților sau alte evenimente/incidente asemănătoare.

În caz de forță majoră se impune obligația de a comunica neîntârziat în scris acest lucru celeilalte părți contractante.

37. **LEGEA APLICABILĂ – JURISDICȚIA**

Prezentul contract este supus normelor legale române. Eventualele litigii apărute între vânzător și cumpărător se vor rezolva pe cale amiabilă, iar în cazul în care aceasta nu este posibilă, vor fi soluționate de instanțele judecătorești române competente.

XVI. EFECTELE CONTRACTULUI

Contractul între părți ia naștere prin confirmarea de către vânzător a comenzii primite. Pentru încheierea valabilă a contractului, nu este neapărat necesar ca acesta să îmbrace forma scrisă. Confirmarea comenzii de către vânzător se poate face și verbal. Comanda va fi întotdeauna emisă în format scris.

Vânzătorul nu-și asumă responsabilitatea pentru eventuale efecte secundare ale produsului. Prin cumpărarea produselor comercializate pe acest site, cumpărătorul declară implicit că a citit descrierea produselor și își asumă responsabilitatea pentru utilizarea lor corectă. Vânzătorul nu poate să cunoască starea de sănătate a fiecărui cumpărător, iar pentru aceste motive nici nu-și asumă responsabilitatea, și nici nu va accepta returnarea produselor, în cazul în care aceștia produc un alt efect decât cel dorit/nu-și produc efectul dorit.

Prin emiterea unei comenzi, cumpărătorul declară că a citit și este de acord cu termenii și condițiile generale de utilizare ale

acestui site. Cumpărătorul este obligat și legat nu numai de comanda propriu-zisă, ci și de acești termeni și condiții.

Părțile contractante sunt independente una de cealaltă, și nici uneia din ele nu i se acordă dreptul sau autoritatea de a asuma sau crea vreo obligație pe seama sau în dauna celeilalte. Se impune buna-credință a părților atât la încheierea, cât și la executarea contractului.

Termenii și condițiile din acest contract înlocuiesc orice altă înțelegere anterioară, scrisă sau verbală, dintre părți, referitoare la obiectul prezentului contract, și nu pot fi modificate sau schimbate decât prin înțelegere scrisă, semnată de ambele părți.

XVII. DREPTURI DE AUTOR

Conținutul acestui site – text, imagini, logo și alte elemente grafice, baza de date – este proprietatea **ANDROMEDIC Co. Ltd. din Debrecen, UNGARIA.**; proprietate apărută de Legea nr.8/1996 privind protecția drepturilor de autor. Folosirea fără acordul **ANDROMEDIC Co. Ltd.** a elementelor enumerate mai sus se pedepsește conform legilor în vigoare.

XVIII. ACTUALIZAREA SITE-ULUI

<https://amvreabebelus.ro> Site-ul nostru este actualizat zilnic de Luni până Vineri, în funcție de cantitatea de informații care trebuie revizuite. Prețul pe care clientul va plăti este cel în vigoare în momentul efectuării comenzii, indiferent dacă până la primirea coletului prețul a crescut pe site.

XIX. PREZENTAREA PRODUSELOR

Prezentările de produs pe <https://amvreabebelus.ro> sunt făcute cu scopul de a oferi clienților informații adiționale și opinii profesionale. Totuși unele informații de pe site ar putea fi incomplete din motive independente de voința noastră. **Tilia Farm SRL** nu intenționează în nici un fel să inducă un potențial client în eroare și de aceea recomandă ca orice decizie de

cumpărare sa nu fie luată exclusiv pe baza unei prezentări de produs.

Cu toate că s-ar putea ca unele informații să fie incomplete, vânzătorul va încerca întotdeauna să arate caracteristicile și descrierile cele mai importante ale produselor.

Descrierea produselor este arătat atât pe site, cât și pe ambalaj. Administrarea și folosirea produselor trebuie făcută doar în modul arătat în instrucțiunile de administrare/de utilizare. Vânzătorul nu-și asumă responsabilitatea în cazul în care clientul/cumpărătorul administrează/folosește în mod incorect produsele, sau le utilizează în mod contraindicat raportat la starea sa de sănătate.

38. **SUPORT**

Pentru clarificări și suport suplimentar stăm la dispoziția clienților/cumpărătorilor prin email și telefon la numerele și adresele care sunt indicate la secțiunea CONTACT.

Informațiile prezente pe site încearcă să fie cât mai exacte în ceea ce privește conținutul și prețurile, totuși nu putem garanta că descrierile (specificații tehnice, fotografii, etc.), prețul și orice altă informație legată de un produs sunt întotdeauna corecte, complete sau actualizate la zi. Pentru orice informație suplimentară stăm la dispoziție.

XXI. PREȚUL PRODUSELOR

Prețurile pe <https://amvreabebelus.ro> sunt exprimate în LEI românești, incluzând TVA 19%. În eventualitatea unui produs afișat cu un preț incorect datorită erorilor de tip tipografic, informațional, **Tilia Farm SRL** își rezervă dreptul de a refuza/anula orice comandă pentru acel produs și va proceda în cel mai scurt timp la corectarea/eliminarea greșelii respective. Contravaloarea comenzilor poate fi achitată doar în LEI românești.

XXII. PROCESAREA COMENZILOR

Comenzile sunt procesate în cel mai scurt timp posibil, fără a se depăși 3 zile lucrătoare începând de la lansarea comenzii pe site. <https://amvreabebelus.ro> afișează pe site dacă produsul este în stoc sau nu. Procesarea comenzilor este de tip “first-come first-served”(primul venit – primul servit). Confirmarea finală a existenței în stoc a produsului (produselor) comandat(e) este făcută în momentul validării telefonice sau pe e-mail a comenzii.

Comenzile sunt onorate în ordinea primirii lor și exclusiv în limita stocului disponibil. În situații excepționale (perioade de vârf, stoc zero, vacanțe, comenzi speciale, etc.) pot apărea întârzieri în operațiunile de validare și livrare a comenzilor. Comenzile nu sunt procesate Sâmbăta și Duminica și nici în zilele stabilite prin lege ca sărbători legale.

XXIII. SCHIMBAREA, ANULAREA ȘI RETURNAREA COMENZILOR

Este posibilă schimbarea sau anularea, la cerere, a comenzilor, excepție făcând cazurile în care comanda respectivă a fost deja livrată. Pentru acest lucru vă rugăm să ne contactați în intervalul orelor de lucru: Luni – Vineri: 9:00 – 18:00.

În cazul în care un client dorește să returneze un produs care se încadrează într-una dintre situațiile prezentate mai jos, clientul are obligația de a înștiința în prealabil **TILIA FARM SRL** în scris prin e-mail la adresa: tilia@sec.ro

Clientii noștri pot solicita returnarea produselor în următoarele situații: În cazul în care produsul nu este conform cu specificațiile prezentate pe site. Dacă produsul comandat se dovedește a nu fi conform cu specificațiile prezentate pe site, clientul poate solicita returnarea acestuia pentru înlocuire sau rambursarea integrală a contravalorii. Dacă se agreează înlocuirea cu un produs de o valoare mai mare, clientul va plăti diferența.

În cazul în care clientul dorește să renunțe la cumpărare o poate face în termen de 10 zile. Conform OG 130/2000 privind regimul

juridic al contractelor la distanță (aprobată cu modificări prin Legea 51/2003), un consumator poate renunța la cumpărare (prin denunțare unilaterală a contractului) în termen de 10 zile de la primirea produsului comandat la distanță.

În cazul în care produsul este desigilat, fiind vorba de vitamine, renunțarea nu este posibilă.

De asemenea returnarea va fi acceptată de către vânzător doar în cazul în care aceasta este făcută pentru motive obiective.

Returnarea produsului se va face în ambalajul original, împreună cu documentele însoțitoare. Vânzătorul NU va înlocui produsele care se defectuează/se deteriorează din vina cumpărătorului. Constituie vina cumpărătorului de exemplu folosirea necorespunzătoare a produsului.

Dacă produsul nu este deteriorat, însă cumpărătorul nici nu a deschis pachetul/coletul, ambalajul produsului fiind intact, cumpărătorul poate să returneze produsul în termen de 10 zile de la primire, fără a invoca vreun motiv anume.

În cazul unei anulări/ denunțări unilaterale, produsele și banii se vor returna reciproc de către ambele părți. **Conform legii, costurile de returnare a produselor vor fi suportate de consumator.** Având în vedere natura produselor și felul cum sunt ambalate, pot fi returnate cu restituirea banilor numai produsele care sunt nefolosite, întregi, în ambalajul original nedeteriorat și într-o stare în care mai pot fi valorificate. Dacă produsele nu pot fi restituite în întregime sau parțial sau dacă vor fi restituite într-o stare deteriorată sau cu lipsuri, consumatorul are obligația de a suporta costurile privind deprecierea produselor. Înaintea rambursării efective a produselor, consumatorul va primi, în termen de 5 zile, un răspuns scris la înștiințarea de renunțare/returnare, de la vânzător. Vânzătorul își rezervă dreptul de a stabili valoarea costurilor de depreciere și chiar de a refuza rambursarea produselor, în anumite condiții, comunicând poziția sa consumatorului prin acest răspuns. Rambursarea produselor de către consumator se face în termen de 10 de zile iar restituirea sumelor de bani achitate în baza contractului de către

consumator se face în termen de 30 zile. Termenul începe pentru consumator odată cu primirea produselor iar pentru vânzător odată cu primirea înștiințării de revocare a consumatorului.