

REGULAMENT PENTRU MAGAZIN ONLINE

I.DISPOZIȚII GENERALE

1. Definițiile utilizate în aceste regulamente, cu excepția cazului în care regulamentele specifică în mod expres altfel sau contextul în care sunt folosite altfel, au înțelesul următor:
 - 1.1. "**Magazin online**" (denumit în continuare: „**Magazin**") – magazin de servicii online condus de către Vânzător sub adresa respectivă: www.shop.zepter.ro.
 - 1.2. "**Client**" - persoană fizică, care are capacitatea deplină de a acționa în drept, cu reședință pe teritoriul Uniunii Europene (Cu excepția: Belgiei, Croației, Ciprului, Finlandei, Italiei și Suediei), Norvegiei, Elveției (cu excepția enclavelor Busingen și Campione d'Italia), Mexicului, Statelor Unite ale Americii, Canadei, Republicii Africa de Sud, Australiei și Noii Zeelande cu excepția teritoriilor dependente ale statelor menționate mai sus sau o persoană juridică sau o unitate organizațională care nu are personalitate juridică cu sediul în teritoriile menționate mai sus, care au capacitatea de a-și asuma cu succes obligații, care sunt părți la Contractul de vânzare și care pot achiziționa produse în magazin.
 - 1.3. "**Cumpărător**" - Clientul, persoană fizică, care încheie cu Vânzătorul, Contractul de vânzare ce nu este direct legat de activitatea sa profesională sau de afaceri.
 - 1.4. "**Vânzător**" - Zepter International România, acționând conform legislației din România, cu sediul în București, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J40/13613/1993, CUI RO4057107, tel. +4021 3020 406; +4021 3020 407
ADRESĂ DE E-MAIL: info@zepter.ro PAGINĂ WEB: www.shop.zepter.ro
 - 1.5. "**ClubLive100**" (denumit în continuare: "**Program**" sau "**ClubLive100**") - un program de fidelitate organizat de către Vânzător pentru Clienți, care are ca scop popularizarea și promovarea Produselor, gratuit și voluntar, oferind privilegii pentru Membrii săi, definiți în Termenii și Condițiile Programului. Clientul se poate afilia Programului în timp ce se înregistrează în Magazin, în cont sau în timpul plasării comenzii în conformitate cu regulamentul.
 - 1.6. "**Membru al ClubLive100**" (denumit în continuare: "**Membru**") - un Client care a aderat la Program în conformitate cu Termenii și condițiile Programului și regulamentele. Pierderea statutului Clientului conduce la rezilierea imediată, fără nicio notificare prealabilă a Acordului de participare la Program.
 - 1.7. "**Locul de reședință**" - locul în care o persoană fizică rămâne cu intenția de a locui permanent.
 - 1.8. "**Produse**" - articole (produse), prezentate de Vânzător în magazin, prin afișarea caracteristicilor, parametrilor tehnici și de utilizare și a prețurilor, pe care Clientul le poate comanda în magazin, cu excepția cazului în care disponibilitatea unui anumit Produs - în conformitate cu informațiile de pe pagina web a Magazinului - este exclusă.

- 1.9. "**Numărul național de identificare fiscală**" - un număr de identificare dat unui întreprinzător de către autoritățile competente din țara unde își are sediul social antreprenorul pentru necesitatea evidenței contribuabililor.
- 1.10. "**Număr TVA UE**" - Numărul european al unui întreprinzător care este un număr pentru un contribuabil de TVA acordat antreprenorului menționat mai sus în scopul de a efectua tranzacții intercomunitare.
- 1.11. "**Preț comercial**" - prețul unui produs (produse) exprimat în lei inclusiv TVA în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- 1.12. "**Preț de Membru**" – prețul comercial redus, determinat în Magazin pentru fiecare produs achiziționat de către membru în Magazin, în conformitate cu termenii descriși în Regulament. Selectând opțiunea de preț de membru pentru un anumit Produs din Magazin, Clientul își exprimă Acordul de a se afilia Programului și, în cazul în care nu deselectează opțiunea de a se afilia Programului, se consideră implicit afiliat Programului. .
- 1.13. "**Preț de vânzare**" – prețul Produselor - în funcție de statutul Clientului prețul comercial sau prețul de membru - adăugat în coșul electronic cu alte costuri posibile pe care Clientul este obligat să le suporte în conformitate cu Regulamentul, inclusiv posibile costuri de livrare, tarife zonale și - în cazul livrării în afara Uniunii Europene - și costurile vamale.
- 1.14. "**Costuri suplimentare**" - costurile obligațiilor, taxelor, tarifelor sau comisioanelor pe care Clientul care are domiciliul sau sediul în afara Uniunii Europene poate fi obligat să le suporte în conformitate cu normele locale de drept, ca urmare a livrării produselor achiziționate în baza Contractului de vânzare online.
- 1.15. "**Comandă**" - Formularul de comandă completat de către Client corect și în conformitate cu faptele, confirmat de Client și trimis către Vânzător prin selectarea opțiunii „Comandă și plătește”.
- 1.16. "**Contract de vânzare**" - Comanda - în parte dedicată achiziționării de Produse - confirmată de Vânzător în conformitate cu prevederile Regulamentului.
- 1.17. "**Serviciu electronic**" - serviciul gratuit oferit de către Vânzător Clientului în mod electronic prin intermediul Magazinului.
- 1.18. "**VIIES**" - Sistem european de schimb de informații privind TVA care permite verificarea electronică a valabilității Numerelor TVA UE ale antreprenorilor înregistrați pe teritoriul Uniunii Europene.
- 1.19. "**Forță majoră**" - acte teroriste, războaie declarate și nedeclarate, blocări, întreruperi, războaie, revolte, epidemii, alunecări de teren, cutremure, inundații, explozii și alte evenimente bruște, externe, involuntare de voința Părților care împiedică executarea contractului în totalitate sau parțial, permanente sau temporare, care afectează gestionarea corespunzătoare, pe care nici Vânzătorul, nici clientul nu au putut să le prevină sau să le contracareze și pe care nu le-au putut prezice dacă ar fi gândit rațional.
- 1.20. "**Zile lucrătoare**" - în funcție de contextul în care sunt utilizate - zilele săptămânii de luni până vineri, cu excepția zilelor de sărbători legale pe teritoriul României sau a zilelor săptămânii de luni până vineri, cu excepția

sărbătorilor legale pe teritoriul pe care are domiciliul sau sediul social Clientul, zile în care sunt realizate livrările de Produse.

1.21. "**Regulamente**" – următoarele regulamente.

2. Regulamentul reglementează termenii și condițiile de utilizare a Magazinului. Clientul are acces gratuit la regulamente prin intermediul paginii web www.shop.zepter.ro, bookmark "Regulament magazine online".
3. Utilizarea Magazinului este posibilă cu condiția să luați la cunoștință regulamentele și să acceptați prevederile acestora. Acceptarea prevederilor regulamentelor are loc în procesul de înregistrare în magazin.

II.SERVICII ELECTRONICE ÎN MAGAZIN

4. În Magazin sunt disponibile următoarele servicii electronice:

4.1. **Formular de înregistrare** - un formular electronic pus la dispoziție de către Vânzător în magazin care definește datele necesare identificării și înregistrării unui persoane interesate să aibă statutul de client în Magazin și în Program, precum și modalitățile de contact direct. Completarea corectă și completă de către un einteresat să aibă statutul de Client sau care are statutul de Client și care se înregistrează în Program și trimite la Vânzător prin selectarea opțiunii "Înregistrează-te" este necesară pentru a deveni Client sau pentru a deveni Client și a fi înregistrat în Program; (formularul interactiv este disponibil pe pagina de web a Magazinului).

4.2. **Cont-** colectarea resurselor în sistemul de informații al Vânzătorului marcat cu un nume individual (login, adică adresa de e-mail) și parola definită de Client, în care sunt stocate datele furnizate de Client și informațiile despre acordurile de vânzare încheiate. Începerea utilizării Contului de către Client urmează înregistrării Clientului în Magazin. În cadrul contului de servicii electronice, Clientul poate utiliza următoarele funcții: schimbarea parolei, istoricul de navigare al acordurilor de vânzare cu afișarea informațiilor detaliate privind acordul de vânzare dat și statutul său actual; posibilitatea de a plăti Contractul de vânzare și de a modifica o modalitate de plată (dacă nu a fost achitat în prealabil); ștergerea contului (renunțarea la cont); acordarea și anularea consimțământului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal; acordarea și anularea consimțământului în scopul promovării produselor și serviciilor de către Vânzător, pentru primirea de oferte comerciale și pentru includerea în acțiuni de marketing direct prin intermediul sistemelor automate (de exemplu prin e-mail, SMS-uri) și prin utilizarea dispozitivelor terminale de telecomunicații (de exemplu, telefon, calculator); acceptarea sau nu a modificărilor regulamentelor. Utilizând instrumentele furnizate în cont, Clientul poate să se afilieze Programului și să-și schimbe singur adresa. Pentru a modifica celelalte date, Clientul trebuie să contacteze Vânzătorul în mod electronic la adresa: **webshop@zepter.ro**.

4.3. **Formular de comandă-** formularul interactiv disponibil în Magazin care permite plasarea Comenzii prin adăugarea produselor în coșul electronic, furnizând date corecte și complete necesare pentru realizarea Contractului de

vânzare și definirea condițiilor prezentului Contract, inclusiv a modului de livrare și plată. În timpul plasării comenzii, Clientul se poate afilia la Program. În cazul în care Comanda este plasată de o persoană care nu are statutul de Client, o astfel de persoană poate - în momentul plasării Comenzii - să încheie cu Vânzătorul Contractul pentru efectuarea Contului de serviciu electronic și să devină Client și să se afilieze Programului. Utilizarea Formularul de comandă pentru serviciul electronic de către Client începe cu adăugarea primului Produs în coșul electronic. Plasarea comenzii vine după ce Clientul a încheiat următoarele acțiuni: (1) completarea formularului de comandă și (2) selectarea opțiunii - după completarea formularului de comandă - "Comandă și plătește". Până la confirmarea comenzii de către Client prin selectarea opțiunii menționate mai sus, există posibilitatea modificării individuale a formularului de comandă; (Formularul interactiv este disponibil pe pagina Web a magazinului).

- 4.4. **Newsletter** - un serviciu electronic de distribuție prin e-mail furnizat de către Vânzător în Magazin, care permite tuturor utilizatorilor săi să primească de la Vânzător în mod automat următoarele ediții ale Newsletter-ului care conțin informații despre Vânzător, Produse, știri și promoții din magazin.
5. Serviciul electronic pentru Formularul de înregistrare este oferit gratuit și are un caracter unic și se termină în momentul trimiterii formularului de înregistrare conform punctului 23 de mai jos de către Client sau în momentul întreruperii procesului de înregistrare de către Client.
6. Clientul nu are dreptul să se retragă din Contractul de servicii electronice Formular de înregistrare, dacă serviciul a fost executat integral de către Vânzător. Prin trimiterea Formularului de înregistrare Vânzătorului conform punctului 23 de mai jos, Clientul își dă consimțământul Vânzătorului pentru a procesa Formularul de înregistrare.
7. Contul de servicii electronice este oferit gratuit și pentru o perioadă nedefinită. Clientul are posibilitatea, în orice moment și fără motiv, să elimine contul (anularea contului), ceea ce este echivalent cu dizolvarea acordului de efectuare a contului de servicii electronice de către Client și - în cazul în care Clientul este Membru - încetarea automată a Acordului de participare la Program conform punctului 23 de mai jos.
8. Vânzătorul are dreptul de a rezilia contractul pentru efectuarea contului de servicii electronice în mod imediat, în cazul încălcării flagrante a prevederilor Regulamentului de către Client, adică în cazul în care Clientul furnizează date false sau date cu caracter personal ale altei persoane, livrând conținuturi ilegale, care încalcă normele sociale general acceptate, care cauzează întreruperea activității sau supraîncărcarea sistemelor TIC și, de asemenea, în cazul plasării unui număr mare de Comenzi și al evitării persistente a plății pentru acestea. Notificarea de reziliere a Vânzătorului se va face în formă electronică pe adresa de e-mail a Clientului și va intra în vigoare în momentul în care declarația ajunge la Client în așa fel încât clientul să se familiarizeze cu conținutul său (data încetării). În cazul în care Clientul este membru, Acordul de participare la Program se încheie automat la data încetării.

9. Cumpărătorul are dreptul să își retragă acordul privind crearea contului de servicii electronice - fără a comunica niciun motiv și fără să suporte costuri - în termen de 14 zile de la data înființării Contului de Servicii Electronic, trimițând Vânzătorului o declarație în formă electronică pe adresa de e-mail: webshop@zepter.ro. Cumpărătorul trebuie să trimită declarația înainte de termenul descris mai sus. Vânzătorul va trimite Cumpărătorului o confirmare de primire a declarației de retragere pe un suport durabil sub formă de fișier PDF protejat. În cazul în care Clientul este și Membru, retragerea din contractul de creare a Contului de Servicii Electronice este echivalentă cu rezilierea Acordului de participare la Program.
10. Cumpărătorul poate folosi modelul 1 de mai jos, dar nu este obligatoriu.
11. Dacă serviciul a fost efectuat integral de către Vânzător, Cumpărătorul nu are dreptul să își retragă acordul pentru procesarea formularului de comandă. Prin selectarea opțiunii "Comandă și plătește", Cumpărătorul acordă Vânzătorului un consimțământ pentru a procesa formularul de comandă pentru serviciul electronic.
12. Serviciul electronic de Newsletter este gratuit și pe termen nedeterminat. Utilizarea buletinului informativ începe prin oferirea de către client a adresei sale de e-mail și selectarea opțiunii "Înregistrează-te" în pagina de pornire a magazinului. În momentul selectării opțiunii "Înregistrează-te", Clientul se abonează la newsletter și primește confirmarea încheierii acordului de efectuare a Serviciului de informare electronică, care conține informațiile cerute de lege. Confirmarea este fixată pe un suport durabil sub formă de fișier PDF protejat și poate fi modificată numai într-o formă stabilită clar între Client și Vânzător. Clientul are posibilitatea, în orice moment și fără motiv, să se dezaboneze de la Newsletter trimițând o notificare către Vânzător în format electronic pe adresa de e-mail: webshop@zepter.ro, care este echivalentă cu dezabonarea de la newsletter.
13. Cumpărătorul poate folosi modelul 2 de mai jos, dar nu este obligatoriu.
14. Dezvăluirea de către Client a adresei sale de e-mail și selectarea opțiunii "Înregistrează-te" reprezintă declarația Clientului că a luat la cunoștință conținutul regulamentului și acceptul său de a se conforma acestuia, precum și acordul său de a fi inclus în acțiunile de marketing direct efectuate de către Vânzător (e-mail). Clientul are posibilitatea, în orice moment și fără motiv, să se dezaboneze de la Newsletter trimițând o notificare către Vânzător în format electronic pe adresa de e-mail: webshop@zepter.ro, care este echivalentă cu dezabonarea de la newsletter.
15. Vânzătorul este obligat să efectueze în mod corespunzător serviciile electronice și este răspunzător față de Client pentru neefectuarea sau efectuarea necorespunzătoare a acestuia, cu rezerva că Vânzătorul nu este responsabil pentru efectuarea sau efectuarea necorespunzătoare a serviciilor electronice în cazul unui eveniment de forță majoră.
16. Clientul poate trimite plângerile legate de efectuarea de servicii electronice de către Vânzător în mod electronic pe adresa de e-mail: **webshop@zepter.ro**.
17. În formularea unei reclamații se recomandă să se precizeze numele și prenumele Cumpărătorului sau numele companiei și informațiile de contact, precum și descrierea și motivul reclamației. Cerințele menționate mai sus au doar formă de recomandare, iar neglijarea acestora nu va afecta soluționarea reclamației trimise.

18. Vânzătorul este obligat să soluționeze reclamația în termen de 15 zile calendaristice de la primirea reclamației.

III. REGULI DE UTILIZARE A MAGAZINULUI

19. Pentru a utiliza Magazinul, clientul are nevoie de:
 - 21.1. Un browser de Internet care acceptă protocolul SSL;
 - 21.2. Acces la internet;
 - 21.3. Un cont de poștă electronică - adresa de e-mail.
22. Utilizarea Magazinului se face prin:
 - 22.1. Înregistrarea în magazin în conformitate cu procedura descrisă la punctele 23-26 de mai jos,
 - 22.2. Autentificare - prin utilizarea contului de servicii electronice creat.
23. Înregistrarea în Magazin sau în Magazin și în Program se efectuează în cadrul procedurii de înregistrare prin trimiterea de către Client cu ajutorul instrumentelor furnizate în formularul de înregistrare completat corect și în funcție de circumstanțele factuale, confirmând selectarea opțiunii "Înregistrează-te".
24. În momentul confirmării menționate la punctul 23 de mai sus, Clientul este înregistrat în Magazin sau în Magazin și în Program, ceea ce echivalează cu posibilitatea de a utiliza Contul de servicii electronice sau de a utiliza contul de servicii electronice și de a beneficia de Program. Clientul primește confirmarea înființării contului de servicii electronice și - în cazul aderării la Program - confirmarea încheierii Acordului de participare la Program, care conține informațiile cerute de lege și fixate pe un suport durabil sub formă de protecție Fișier PDF pe adresa de e-mail dată în formularul de înregistrare. Confirmările primite de Client pot fi modificate numai într-o formă stabilită clar între Client și Vânzător.
25. Trimiterea formularului de înscriere este echivalentă cu:
 - 25.1. Declarația Clientului că este de acord cu conținutul Regulamentului sau după caz Regulamentului și a Termenilor și condițiilor Programului precum și acordul său de a se conforma acestora,
 - 25.2. Acordarea consimțământului pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de înregistrare în scopul utilizării contului sau după caz a utilizării Contului și a Programului precum și în scopul încheierii contractelor de vânzare, inclusiv cu terțe părți partenere Vânzătorului și, de asemenea, în scopul realizării unor scopuri justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului,
 - 25.3. Declarația Clientului conform căreia toate informațiile și datele pe care le-a furnizat în procesul de înregistrare sunt reale și vor fi actualizate de acesta imediat în caz de schimbare.
26. Vânzătorul își rezervă dreptul de a verifica datele furnizate și actualizate de Client în formularul de înregistrare în conformitate cu Regulamentul. Vânzătorul poate refuza crearea Contului de servicii electronice sau după caz crearea Contului de servicii electronice și Acordul de participare la Program în cazul completării eronate a formularului de înregistrare, mai ales în cazul furnizării de date false, incomplete sau

în cazul furnizării datelor altor persoane. În cazul în care refuză crearea Contului de servicii electronice, Vânzătorul va notifica imediat Clientul cu privire la cele menționate mai sus, în format electronic, pe adresa de e-mail dată în formularul de înregistrare. În cazul în care Clientul comunică date false, incomplete sau alte altor persoane în timpul procesului de schimbare a datelor, Vânzătorul se poate retrage din contractul de creare a Contului de servicii electronice în modul și cu efectele descrise la punctul 8, cu privire la care Clientul va fi informat pe adresa de e-mail dată.

27. În cazul în care Clientul utilizează deja Contul de servicii electronice, Clientul - după autentificare - poate utiliza toate instrumentele din Magazin.

IV. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI DE VÂNZARE

28. Încheierea contractului de vânzare se face prin acțiunile menționate mai jos:

28.1. Plasarea Comenzii de către Client prin utilizarea instrumentelor furnizate în Magazin - prin trimiterea formularului de comandă, completat corespunzător și în funcție de circumstanțele reale, a căror plasare se confirmă prin selectarea opțiunii "Comandă și plătește" care este echivalentă cu efectuarea către Vânzător a unei oferte de încheiere a Contractului de vânzare sau a Contractului de vânzare și a Acordului de participare la Program sau - în cazul unei persoane care nu are statutul de Client - Contractul de efectuare a contului de servicii electronice și Contractul de vânzare sau Contractul de creare a Contului Serviciului Electronic, Contractul de Vânzare și Acordul de apartenență la Program în conformitate cu prevederile prezentului Regulament,

28.2. Confirmarea acceptării ofertei de către Vânzător este trimisă Clientului pe adresa de e-mail a Clientului furnizată de acesta după selectarea opțiunii "Comandă și plătește".

29. În momentul confirmării menționate la punctul 28.2, se ajunge, cu restricția de la punctul 36, la încheierea Contractului de vânzare sau după caz la încheierea unui Contract de vânzare și a Acordului de aderare la Program sau - în cazul în care o persoană nu are statut de Client - Contractul de creare a Contului de servicii electronice și Contractul de vânzare sau Contractul de creare a contului de servicii electronice, Contractul de vânzare și Acordul de participare la Program. Clientul primește confirmarea menționată mai sus și - în cazul încheierii Acordului de participare la Program - confirmarea încheierii Acordului de participare la Program și - în cazul încheierii Contractului de creare a Contului de servicii electronice - și confirmarea încheierii Contractului de efectuare a contului de servicii electronice, care conține informații cerute de lege. Confirmările sunt fixate pe un suport durabil sub formă de fișier PDF protejat și pot fi modificate numai într-o formă de stabilită clar între Client și Vânzător.

30. În cazul plasării Comenzii de către Client cu statut de persoană juridică cu sediul pe teritoriul Uniunii Europene și care a completat - în formularul de comandă sau în cont - numărul de TVA UE, numărul UE de TVA este verificat de către VIES în fiecare etapă de plasare a comenzii, iar clientul este informat despre rezultatul acestei

verificări cel mai târziu în momentul selectării opțiunii "Comandă și plătește". Achiziționarea de către acest client a produselor la prețul net de vânzare cu amănuntul sau prețul net pentru un membru (fără TVA) este posibilă numai în cazul verificării pozitive a numărului UE de TVA al clientului prin VIES.

31. Trimiterea formularului de comandă reprezintă:

31.1. Acordarea de către Client a consimțământului către Vânzător pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de comandă în scopul realizării Contractului de vânzare, inclusiv a entităților în cooperare cu care Vânzătorul execută Contractul de vânzare, și realizarea unor scopuri justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului.

31.2. Declarația Clientului conform căreia toate informațiile și datele pe care le-a furnizat în procedura de plasare a Comenzii sunt reale.

32. Trimiterea formularului de comandă în cazul încheierii de către Client a plasării comenzii în Program reprezintă:

32.1. Acordarea de către Client a consimțământului către Vânzător pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de comandă în scopul realizării Contractului de vânzare, inclusiv cu entitățile cu care Vânzătorul cooperează pentru executarea Contractului de vânzare, și realizarea unor scopuri justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului.

32.2. Declarația Clientului că a luat la cunoștință conținutul Termenilor și condițiilor Programului și acordul său de a se conforma acestora,

32.3. Acordarea de către Client a consimțământului către Vânzător pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de comandă în scopul utilizării Programului și, de asemenea, în scopul realizării scopurilor justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului,

32.4. Declarația Clientului conform căreia toate informațiile și datele furnizate de acesta în formularul de comandă sunt reale și vor fi actualizate de acesta imediat în caz de schimbare.

33. Trimiterea formularului de comandă în cazul încheierii de către o persoană interesată să devină Client a contractului pentru efectuarea contului de servicii electronice reprezintă:

33.1. Declarația persoanei în cauză că a luat la cunoștință conținutul Regulamentului și că îl acceptă pe deplin și că e de acord să se conformeze acestuia,

33.2. Acordarea de către persoana în cauză a consimțământului către Vânzător pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de comandă în scopul realizării Contractului de vânzare, inclusiv cu entitățile cu care Vânzătorul cooperează pentru executarea Contractul de vânzare, și realizarea unor scopuri justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului.

33.3. Declarația persoanei în cauză că toate informațiile și datele comunicate de aceasta în procedura de plasare a comenzii sunt reale.

34. Trimiterea formularului de comandă - în cazul unei persoane interesate de a deveni Client încheie Contractul de creare a Contului de servicii electronice și Acordul de participare la Program reprezintă::

- 34.1. Acordarea de către persoana menționată mai sus a consimțământului către Vânzător pentru prelucrarea datelor personale solicitate în formularul de comandă în scopul realizării Contractului de vânzare, inclusiv cu entitățile cu care Vânzătorul cooperează pentru executarea Contractului de vânzare, și realizarea unor scopuri justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului.
- 34.2. Declarația persoanei menționate mai sus că s-a familiarizat cu conținutul Regulamentului și că îl acceptă pe deplin și că se obligă să îl urmeze,
- 34.3. Declarația persoanei menționate mai sus că s-a familiarizat cu conținutul Termenilor și condițiilor Programului și acceptarea deplină și obligația de a le urma,
- 34.4. Acordarea consimțământului pentru prelucrarea datelor personale solicitate plasate în formularul de comandă în scopul utilizării Programului și, de asemenea, în scopul realizării obiectivelor justificate din punct de vedere legal ale Vânzătorului,
- 34.5. Declarația persoanei menționate anterior conform căreia toate informațiile și datele furnizate de acesta în formularul de comandă în scopul Programului sunt reale și vor fi actualizate de acesta imediat în cazul schimbării lor.
35. Comentariile adăugate de Client în formularul de comandă nu sunt obligatorii pentru Vânzător, totuși Vânzătorul le va lua în considerare în funcție de posibilitățile sale.
36. Vânzătorul își rezervă dreptul de a verifica datele furnizate de Client în formularul de comandă. Vânzătorul poate refuza încheierea contractului de vânzare, a contractului de creare a contului de servicii electronice și/ sau a Acordului de participare la Program în caz de completare necorespunzătoare a formularului de comandă, în special în cazul furnizării datelor false, incomplete sau a datelor altor persoane. În cazul în care refuză să încheie Contractul de vânzare, contractul de creare a contului de servicii electronice și/ sau Acordul de participare la Program, Vânzătorul va notifica imediat Clientului cu privire la cele menționate mai sus, în format electronic, pe adresa de e-mail comunicată în Formularul de comandă.
37. În cazul în care Clientul adaugă o cantitate mai mare de Produse în coșul electronic decât este disponibil în prezent în Magazin, Vânzătorul informează imediat Clientul despre acest lucru, nu mai târziu de momentul confirmării plasării Comenzii de către Client prin selectarea opțiunii "Comandă și plătește". În acest caz, Clientul va putea să reducă cantitatea Produselor la cantitatea care este efectiv disponibilă în Magazin sau să renunțe la achiziționarea Produselor.
38. Comenzile pot fi plasate pe parcursul întregii zile cu rezerva punctului 49 de mai jos. În cazul plasării comenzii în zilele de sâmbătă, duminică sau în zilele de sărbători legale din România, termenele care sunt legate de realizarea Contractului de vânzare vor începe în prima zi lucrătoare după zilele menționate mai sus.
39. Clientul primește informații despre starea actuală a Contractului de vânzare pe o anumită adresă de e-mail și prin cont.

V. PLATA PREȚULUI DE VÂNZARE

40. Plata prețului de vânzare se poate face prin intermediul operatorului de plăți electronice payU - după finalizarea procesului de plasare a comenzii sau ramburs.

VI. LIVRAREA PRODUSELOR

41. Sub rezerva punctului 44 de mai jos, livrarea produselor achiziționate se realizează pe teritoriul României, prin reprezentantul companiei de curierat în maxim 7 zile lucrătoare de la validarea comenzii sau de la data acceptării plății de către operatorul de plăți electronice.

42. Valoarea prețului de vânzare se calculează în final în momentul completării formularului de comandă. Costurile suplimentare - dacă este cazul - sunt calculate de autoritățile locale după ce Produsele achiziționate în baza contractului de vânzare ajung în țara de destinație.

43. Vânzătorul va livra produsele achiziționate în baza Contractului de vânzare la adresa de livrare menționată de Cumpărător. Împreună cu produsele Vânzătorul va transmite acestuia toate documentele, inclusiv factura fiscală, certificatul de garanție și manualul/instrucțiuni de utilizare în limba română. În cazul în care Cumpărătorul constată la recepția produselor deteriorarea acestora sau diferențe cantitative, acesta este obligat să informeze Vânzătorul în termen de maxim 24 ore de la recepția produselor.

44. Livrările produselor se fac numai în zilele lucrătoare între orele 8 -18.

45. În cazul achiziționării unui sistem pentru purificarea apei, instalarea acestuia este efectuată de un operator service autorizat al Vânzătorului, lista operatorilor se poate găsi în secțiunea "SERVICE ȘI MONTAJ".

VII. OBLIGAȚII ȘI RESPONSABILITĂȚI

47. Vânzătorul va depune toate eforturile pentru a-și furniza serviciile la cel mai înalt nivel și se angajează să păstreze confidențialitatea corespondenței cu Clientul și să ia măsuri care să împiedice accesul la server al persoanelor neautorizate.
48. Vânzătorul se obligă să protejeze datele cu caracter personal în conformitate cu prevederile în vigoare, în special Legea nr 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a datelor.
49. Vânzătorul își rezervă dreptul la un service regulat de mentenanță care poate cauza acces limitat la Magazin, dar întreruperea utilizării Magazinului nu se va produce mai mult de o dată pe săptămână.
50. Clientul este obligat să utilizeze Magazinul în conformitate cu legea aplicabilă, dispozițiile prezentului Regulament, în special să nu furnizeze conținuturi ilegale, să încalce normele sociale general acceptate sau să cauzeze întreruperea activității sau supraîncărcarea sistemelor TIC pe site-ul Web al Magazinului.
51. Vânzătorul nu își asumă responsabilitatea pentru:
 - 51.1. Lipsa posibilității de a utiliza Magazinul ca urmare a apariției forței majore;
 - 51.2. Utilizarea de către Client a Magazinului sau a contului de Serviciu Electronic care este ilegal sau incompatibil cu prevederile Regulamentului sau pentru orice consecințe care rezultă din acesta;
 - 51.3. Furnizarea de către Client a unei adrese de e-mail sau a unui număr de telefon sau a unei parole pe care le utilizează pentru autentificarea în alte servicii electronice;
 - 51.4. Furnizarea de parole și date personale persoanei autorizate în baza prevederilor legale corespunzătoare;
 - 51.5. Lipsa transmisiei sau a vitezei de transfer a datelor rezultate din limitele echipamentelor tehnice utilizate de Client;
 - 51.6. Refuzarea finanțării achiziționării produselor de către o terță parte.
52. În cazul în care clientul nu-și amintește parola pentru accesul la cont, ar trebui să utilizeze procedura de reamintire a parolei disponibilă în magazin.
53. În cazul în care Clientul își pierde parola pentru accesul la Cont sau are cunoștință de accesul neautorizat la Cont, el trebuie să informeze imediat Vânzătorul cu privire la acest lucru pe adresa de e-mail: **webshop@zepter.ro**. **În cazul în care Clientul nu informează Vânzătorul asupra aspectelor prezentate în prima teză a acestui articol, pentru a putea bloca (eventual) sau a reseta contul, orice** comanda este valabilă din momentul în care a ajuns la Vânzător în conformitate cu prezentul regulament. Până în momentul în care comanda ajunge la Vânzător, Vânzătorul nu își asumă responsabilitatea pentru nicio acțiune neautorizată care a rezultat ca urmare a utilizării contului de către o terță parte prin utilizarea parolei pierdute a clientului. În cazul descris mai sus, Vânzătorul nu își asumă răspunderea pentru daunele pe care Clientul le-a suferit din cauza acestui fapt, cu excepția daunelor rezultate din vina intenționată sau din neglijența Vânzătorului.
54. Sub rezerva celor menționate la punctul 53 de mai sus, Vânzătorul blochează contul și inițiază procedura de clarificare în cadrul căreia efectuează verificarea acțiunii

efectuate în cont după raportarea rezervării. Vânzătorul informează imediat Clientul cu privire la rezultatele procedurii menționate mai sus în mod electronic prin adresa de e-mail a Clientului.

IX. RECLAMAȚII ȘI GARANȚIE

62. Vanzătorul este obligat să livreze Clientului Produsul lipsit de vicii fizice sau procedurale. Conform reglementărilor din Codul civil privind garanția implicită, Vanzătorul este responsabil față de Client în cazul în care Produsul vândut prezintă vicii fizice sau procedurale.
63. În plus, Vanzătorul (garantul) oferă garanția, în cadrul căreia asigură o bună calitate și o funcționare corespunzătoare a Produselor pe care le vinde conform cu Certificatul de Garanție. Conținutul Certificatului de garanție este disponibil [aici](#).
64. În cazul în care se constată defectele produselor achiziționate în perioada de garanție sau în perioada de responsabilitate a Vanzătorului pentru garanția implicită, Clientul, în conformitate cu prevederile legale, trebuie să depună o plângere într-unul din centrele de service disponibile în țara sa de domiciliu sau unde își are sediul social (lista centrelor este disponibilă pe pagina web a Magazinului și [aici](#)) sau - în cazul în care centrul de service nu este disponibil în țara sa de domiciliu sau unde își are sediul social - în departamentul central de service din România.
65. Pentru a iniția procedura de reclamație, Clientul poate utiliza formularul de reclamație întocmit în conformitate cu modelul disponibil pe pagina web a Magazinului și [aici](#), precum și în centrele de service ale Vanzătorului. În cazul în care Clientul nu utilizează formularul de reclamație menționat anterior, Clientul va înainta cererea în modul în care ar fi posibil ca Vanzătorul să ia în considerare plângerea. Cerințele menționate mai sus au doar forma unor recomandări, iar omisiunea lor nu afectează soluționarea plângerii depuse. Clientul va trimite Produsele: (i) celui mai apropiat centru de service dacă acesta este disponibil în țara sa de domiciliu sau unde își are sediul social sau (ii) îl trimite prin curier direct către Departamentul Central de Service din România.
66. Vanzătorul este obligat să returneze produsul reparat sau înlocuit în termen de maxim 15 zile calendaristice de la preluarea produsului pe baza documentelor de predare-primire.
67. În cazul în care reclamația este neîntemeiată, Vanzătorul va înștiința Clientul cu privire la soluționarea sau după caz respingerea reclamației în termen de cel mult 15 zile calendaristice de la data primirii formularului de reclamație.

X. RETRAGEREA DIN CONTRACTUL DE VÂNZARE

68. Cumpărătorul are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze un bun sau să renunțe la un serviciu, în termen de 14 zile calendaristice, fără să fie necesară invocarea unui motiv și fără a suporta alte costuri decât cele de livrare.

Astfel, potrivit OUG nr 34/2014, perioada de returnare a unui bun sau renunțare la un serviciu expiră în termen de 14 zile de la:

- ziua în care Cumpărătorul intră în posesia fizică a ultimului Bun – în cazul în care Cumpărătorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat

- ziua în care Cumpărătorul intră în posesia fizică a ultimului Bun sau a ultimei piese – în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese.

69. În cazul în care Cumpărătorul decide să se retragă din Contract, acesta va putea trimite un email de notificare la adresa de email: info@zepter.ro

70. În cazul în care Cumpărătorul solicită retragerea din Contract în cadrul termenului de retragere din contract, trebuie să returneze și eventualele cadouri care au însoțit produsul respectiv. În cazul în care Comanda este achitată, Vânzătorul va rambursa suma în maxim 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data informării Vânzătorului de către Cumpărător asupra deciziei sale de retragere din Contract. Suma va fi returnată după cum urmează:

- pentru Comenzile achitate online cu card - prin restituire în contul din care a fost efectuată plata;

- pentru Comenzile achitate ramburs - prin virament bancar.

71. Vânzătorul va putea amâna rambursarea sumei până la primirea Bunurilor vândute.

72. Potrivit OUG nr. 34/2014 sunt exceptate de la dreptul de retragere din Contract următoarele:

- contractele de prestări de servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al Cumpărătorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a Contractului de către Vânzător;

- furnizarea de Bunuri și/sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care Vânzătorul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;

- furnizarea de Bunuri confecționate după specificațiile prezentate de Cumpărător sau personalizate în mod clar;

- furnizarea de Bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;

- furnizarea de Bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de Cumpărător;

- furnizarea de Bunuri care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii Contractului, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 (treizeci) de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care Vânzătorul nu le poate controla;
- contractele în cazul cărora Cumpărătorul a solicitat în mod special Vânzătorului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, Vânzătorul prestează alte servicii în afară celor solicitate în mod expres de Cumpărător sau furnizează alte Bunuri decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor Servicii sau Bunuri suplimentare;
- furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de Programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;
- furnizarea de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;
- furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al Cumpărătorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

73. În situația în care bunul este înapoiat de Cumpărător deteriorat, cu excepția uzurii normale, Vânzătorul își rezervă dreptul de a reține suma corespunzătoare reducerii valorii bunului ca urmare a deteriorării.

XI. RETURURI

74. În cazul în care cumpărătorul utilizează dreptul legal de retragere din Contractul de vânzare, părțile sunt obligate să restituie beneficiile reciproce în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii declarației de retragere de către Vânzător. Cumpărătorul este obligat să returneze Produsele la Depozitul Vânzătorului pe cheltuiala proprie conform punctului 70 de mai sus. Vânzătorul poate suspenda returnarea prețului de vânzare până la recepția produselor.
75. Vânzătorul va restitui prețul de vânzare în același mod de plată pe care cumpărătorul l-a folosit în prima tranzacție (transfer). Cumpărătorul nu va suporta costurile legate de rambursarea sumei de bani.

XII. PROCEDURI DE PLÂNGERE REFERITOARE LA FUNCȚIONAREA MAGAZINULUI

76. Clientul poate face plângeri legate de funcționarea magazinului în formă electronică pe adresa de e-mail: **webshop@zepter.ro**.

77. În cererea de plângere, Clientului i se recomandă să precizeze numele și prenumele sau compania și informațiile de contact, precum și descrierea și sublinierea motivului reclamației. Cerințele menționate mai sus au doar caracter de recomandare, iar neglijarea acestora nu va afecta soluționarea plângerii depuse.

78. Vânzătorul este obligat să soluționeze reclamația în termen de 15 zile calendaristice de la primirea cererii de plângere.

XIII. DISPOZIȚII FINALE

79. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica regulamentul în cazul modificării prevederilor legii sau al îmbunătățirii funcționării Magazinului, în special prin îmbunătățirea instrumentelor existente în Magazin sau prin adăugarea unor instrumente noi și, de asemenea, pentru protejarea drepturilor Clientului și Prevenirea abuzurilor.

80. Toate modificările regulamentelor intră în vigoare cu termenul descris la punctele 81 și 82 de mai jos.

81. Vânzătorul va publica noile reglementări pe paginile web ale Magazinului, care vor intra în vigoare în termen de 30 de zile calendaristice de la data plasării lor. Clienții care se înregistrează în magazin în perioada cuprinsă între publicarea noilor reglementări și intrarea lor în vigoare vor fi obligați - în timpul procesului de înregistrare - să ia la cunoștință și să accepte regulamentele care sunt în vigoare în momentul înregistrării, precum și noile regulamente.

82. Vânzătorul va comunica Clienților regulamentele noi împreună cu o cerere de confirmare în formă electronică pe adresele de e-mail comunicate de Clienți în formularul de înregistrare. Noul regulament intră în vigoare în 30 de zile calendaristice de la data comunicării lor de către Vânzător. În caz de neacceptare a noului regulament, Clientul este obligat să trimită imediat, dar nu mai târziu de 30 de zile calendaristice de la data primirii acestuia, o declarație către Vânzător prin instrumentele disponibile în Cont, prin care nu își exprimă acordul pentru noul Regulament, echivalent cu renunțarea la cont și rezilierea contractului pentru crearea Contului de Servicii Electronice. În cazul în care Clientul este Membru, rezilierea contractului de realizare a Serviciului de Servicii Electronice este echivalentă cu rezilierea Acordului de participare la Program. În cazul în care Cumpărătorul nu trimite declarația în termenul menționat anterior, se consideră că acesta a acceptat noul regulament.

83. Modificările Regulamentului nu se referă la formularele de comandă care au fost trimise corespunzător Vânzătorului în conformitate cu regulile Regulamentului înainte de intrarea în vigoare a noului Regulament.

84. Toate notificările transmise de către părți în formă electronică vor fi trimise pe ultima adresă de e-mail furnizată de către fiecare parte în conformitate cu Regulamentul.

85. Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica sortimentul de produse disponibile în magazin, precum și prețurile produselor; modificările nu se referă la comenzile efectiv plasate înainte ca aceste modificări să intre în vigoare.

86. În spețele care nu intră sub incidența prezentului regulament, se aplică normele de drept în vigoare pe teritoriul României, cu excepția cazurilor în care se aplică normele imperative de drept în vigoare pe teritoriul domiciliului cumpărătorului.
87. Orice litigiu care decurge din prezentul regulament sau se referă la acesta se soluționează de către instanța generală propriu-zisă de la sediul Vânzătorului, cu rezerve față de litigiile cu cumpărătorii, care vor fi soluționate de instanța proprie din locul de domiciliu al cumpărătorului sau o altă instanță în conformitate cu normele de drept care sunt în vigoare în locul domiciliului cumpărătorului și aleasă de un cumpărător.
88. În cazul în care există un conflict între această versiune, în limba engleză a Regulamentului și o versiune tradusă, versiunea în limba engleză va prevala.
89. În conformitate cu Ordonanța nr. 38/2015, Organizatorul vă informează că un Cumpărător poate apela la modalități nejudiciare de rezolvare a reclamațiilor și petițiilor aflate în derulare. Informații detaliate cu privire la procedurile și regulile de utilizare a acestora sunt disponibile la sediul sau pe website-ul entităților locale autorităților naționale din România – în funcție de domiciliul Cumpărătorului – al căror scop statutar îl constituie protecția drepturilor Cumpărătorului, iar în cazul Cumpărătorilor cu domiciliul în România – la sediul și pe website-ul Autorității Naționale pentru Protecția Cumpărătorului: <http://www.anpc.gov.ro/>.
90. Pentru soluționarea disputelor online, Cumpărătorii pot folosi și platforma de Internet europeană, ca o metodă nejudiciară de rezolvare a reclamațiilor și petițiilor aflate în derulare. Platforma este disponibilă la pagina web: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
91. Acest regulament intră în vigoare cu data de 01.10.2017.

Model nr. 1

SPECIMEN FORMULAR DE RETRAGERE

DIN

CONTRACTUL DE CREARE A CONTULUI DE SERVICII ELECTRONICE
(formularul trebuie completat și trimis la info@zepter.ro numai în cazul în care se dorește retragerea din Contractul de creare a Contului de Servicii electronice)

(Numele și prenumele Cumpărătorului)

(Adresa Cumpărătorului)

Prin prezenta vă informez cu privire la retragerea din Contractul de creare a Contului de Servicii electronice încheiat la data de .

(Loc, dată)

(Semnătura Cumpărătorului)

Model nr. 2

SPECIMEN FORMULAR DE DEZABONARE

SERVICIU ELECTRONIC NEWSLETTER

(vă rugăm să completați formularul și să îl trimiteți la info@zepter.ro numai dacă doriți să vă dezabonați)

(Numele complet al Cumpărătorului)
(Adresa Cumpărătorului)

Prin prezenta solicit dezabonarea de la serviciul electronic de newsletter.

(Loc, dată)

(Semnătura Cumpărătorului)

Model nr. 3

SPECIMEN FORMULAR RETRAGERE CONTRACT DE VÂNZARE

(vă rugăm să completați formularul și să îl trimiteți la info@zepter.ro numai dacă doriți să vă retrageți din Contractul de Vânzare)

(Numele complet al Cumpărătorului)

(Adresa Cumpărătorului)

Prin prezenta vă informez cu privire la retragerea mea din Contractul de Vânzare nr.

.....încheiat în

data de.....(data).

(Loc, dată)

(Semnătura Cumpărătorului)

Vă rugăm să rețineți că în cazul retragerii din Contractul de Vânzare, Produsele trebuie returnate la următoarea adresă: Bd Unirii 70, Bl J4-J5, sector 3, București.