**Termeni și condiții**

**FRAGONITO S.R.O**

Termenii și condițițiile expuse în acest document sunt valabile pentru cumpărăturile efectuate în magazinul online www.fragonito.ro. Termenii și condițiile definesc și specifică drepturile și obligațiile vânzătorului și ale cumpărătorului. Toate relațiile contractuale sunt stabilite în conformitate cu legislația din România.

* 1. Detalii de contact
* 2. Metode de transport
* 3. Metode de plată
* 4. Livrarea produselor
* 5. Informații despre prețuri
* 6. Anularea comenzii și retragerea din contract
* 7. Drepturi și obligații care decurg din funcționarea defectuoasă
* 8. Soluționarea reclamațiilor
* 9. Protecția datelor cu caracter personal
* 10. Soluționarea litigiilor
* 11. Accesul la serviciile en-gros
* 12. Dispoziții finale
1. **Detalii de contact**

FRAGONITO S.R.O

Sediul social: B.C: Nová 848, Ivanovice na Hané 68323

Nr. de identificare: 14444151, nr. de TVA CZ14444151,

Compania este înregistrată la Tribunalul regional din Brno în documentul cu numărul C 128353

Telefon: +40 373 808 151

E-mail: info@fragonito.ro

Adresa: Osvoboditelů 894/85, Ivanovice na Hané, 683 23

Republica Cehă

1. **Metode de transport**

Livrarea bunurilor comandate este efectuata prin servicii de curierat la o adresa specificată de către client, fie la domiciliul sau fie la oricare altă adresă de livrare de pe teritoriul Romaniei.

Pentru comanda in valoare mai mare de 5 000 de Lei, oferim transportul gratuit.

Veți primi o notificare pe e-mail, în momentul în care comanda va fi expediată din depozit.

1. **Metode de plată**

**Transfer bancar**

Plata se va efectua după plasarea comenzii, și inainte de expedierea produselor

**Plata cu cardul**

In cazul opțiunii de plată prin card bancar veți fi redirecționat către pagina securizată a procesatorului de plăți unde veți completa un formular cu informațiile cardului dumneavoastră.

Vânzătorul nu solicită nici un fel de taxe legate de modalitatea de plată.

Confirmarea conținutului unui contract încheiat într-o altă formă decât cea scrisă, care se abate de la conținutul real convenit al contractului, nu are niciun efect juridic.

Produsele rămân în proprietatea FRAGONITO până la plata integrală.

Acceptarea de către cumpărător a unei prestații nesolicitate nu constituie o confirmare a ofertei.

1. **Livrarea produselor**

Vânzătorul se angajează să răspundă prompt la corespondența scrisă sau electronică a cumpărătorului, în termen de cel mult două zile lucrătoare.

Vânzătorul livrează cumpărătorului bunurile complete, cel târziu în termen de 10 zile de la confirmarea comenzii, cu excepția cazului în care vânzătorul specifică un termen de livrare diferit pentru bunuri individuale.

În cazul în care bunurile sunt enumerate ca fiind "în stoc", vânzătorul expediază bunurile în termen de cel mult cinci zile lucrătoare. Cumpărătorul este obligat să ia în primire bunurile și să le plătească. Cumpărătorul este sfătuit să verifice bunurile imediat după primirea lor.

În cazul în care disponibilitatea bunurilor este indicată altfel decât "în stoc", data de livrare va fi precizată în cel mai scurt timp.

Vânzătorul va trimite cumpărătorului, împreună cu bunurile, documentele aferente bunurilor, și factura fiscală.

În cazul în care cumpărătorul nu reușește să preia bunurile în termenul convenit din cauza nerespectării obligațiilor sale, acesta este obligat să plătească vânzătorului o taxă de depozitare pentru fiecare zi de întârziere în valoare de 50 de bani, dar nu mai mult de 65 RON. Vânzătorul are dreptul de a vinde bunurile într-un mod adecvat după ce îl notifică pe cumpărător prin e-mail și îi oferă acestuia un nou termen rezonabil pentru preluarea bunurilor. Vânzătorul are dreptul să compenseze costurile de depozitare și costurile aferente livrării nereușite a bunurilor din cauza lipsei de cooperare din partea cumpărătorului, în măsura în care este necesar.

 **5. Informații despre prețuri**

Informațiile privind bunurile și prețul furnizate de vânzător sunt obligatorii, cu excepția erorilor evidente. Prețurile cu amănuntul sunt prezentate cu toate taxele (de exemplu, TVA) și cheltuielile incluse, cu excepția costurilor de livrare. Prețurile pentru en-gros sunt prezentate fără TVA, acest lucru se întâmplă doar în momentul recapitulării achiziției. Fotografiile și descrierile prezentate pe paginile magazinului corespund bunurilor vândute.

1. **Anularea comenzii și retragerea din contract**

Cumpărătorul se poate retrage din contract în termen de 14 zile de la primirea bunurilor, indiferent de metoda de primire sau de plată. Această perioadă este menită să permită cumpărătorului să se familiarizeze în mod rezonabil cu natura, caracteristicile și funcționalitatea bunurilor. De asemenea, cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contract în orice moment înainte de livrarea bunurilor.

Cumpărătorul trebuie să transmită sau să livreze vânzătorului retragerea din contract în termen de 14 zile. Cumpărătorul nu este obligat să precizeze motivul pentru care se retrage din contract. Pentru a facilita comunicarea, este recomandabil să includă pe formularul de retragere data cumpărării sau numărul facturii de contract/vânzare, contul bancar și metoda de returnare aleasă.

Vânzătorul este obligat să returneze cumpărătorului suma care corespunde integral prețului bunurilor și costurilor plătite pentru livrarea acestora în termen de 30 de zile de la retragerea din contract, în același mod în care a primit plata de la cumpărător. În cazul în care vânzătorul oferă mai multe opțiuni în cadrul unei anumite metode de livrare, acesta este obligat să ramburseze cumpărătorului cea mai mică dintre ele. Cumpărătorul trebuie să trimită sau să predea vânzătorului bunurile achiziționate cel târziu în același termen. Bunurile trebuie să fie returnate vânzătorului complete (nu cu plata la livrare), noi, nedesigilate/netestate, în ambalajul lor original și nu trebuie să prezinte semne de uzură sau deteriorare. Costul returnării bunurilor este suportat de cumpărător.

În cazul în care bunurile returnate sunt deteriorate din cauza unei încălcări a obligațiilor cumpărătorului, vânzătorul are dreptul de a solicita cumpărătorului scăderea valorii bunurilor și de a o compensa cu suma returnată.

1. **Drepturi și obligații care decurg din funcționarea defectuoasă**

Calitatea produsului la primire

În cazul în care bunurile primite sunt defecte (de exemplu, nu au caracteristicile convenite în mod rezonabil, nu sunt adecvate scopului convenit, nu sunt complete, nu corespund cantității, măsurii, greutății sau calității nu corespund altor parametri legali, contractuali sau chiar precontractuali), acestea sunt defecte ale bunurilor pentru care vânzătorul este răspunzător.

Cumpărătorul poate solicita vânzătorului, în termen de cel mult doi ani de la primirea bunurilor, **o cerere de înlăturare gratuită** a defectului sau **o reducere rezonabilă a prețului**, dacă solicită acest lucru; în cazul în care acest lucru nu este disproporționat în raport cu natura defectului (în special dacă defectul nu poate fi înlăturat fără întârzieri nejustificate), se poate solicita **livrarea unui articol nou fără defecte sau a unei bucăți noi fără defecte**, în cazul în care defectul se referă numai la această bucată.

În cazul în care remedierea sau înlocuirea bunurilor nu este posibilă, cumpărătorul poate solicita o rambursare integrală a prețului de achiziție în momentul retragerii din contract.

Vânzătorul nu este obligat să satisfacă cererea cumpărătorului dacă dovedește că acesta a conștientizat defectul bunurilor înainte de a recepționa bunurile sau că l-a cauzat el însuși.

**Drepturi legale privind defectele**

Vânzătorul este răspunzător pentru defectele apărute după primirea bunurilor în perioada de garanție de 24 de luni sau în perioada de utilizare menționată în mesajul publicitar, pe ambalajul bunurilor sau în instrucțiunile anexate.

Cumpărătorul poate face o reclamație și, la alegerea sa, poate reclama un defect (indiferent dacă defectul este remediabil sau iremediabil) și poate solicita vânzătorului:

- să remedieze defectul prin furnizarea unui articol nou fără defect sau prin furnizarea articolului lipsă;

- să remedieze defectul prin reparație gratuită;

- o reducere rezonabilă a prețului de achiziție; sau;

- o rambursare a prețului de achiziție pe baza retragerii din contract.

O nerespectare semnificativă a contractului este cea pe care partea care a încălcat contractul o cunoștea deja sau trebuia să o cunoască în momentul încheierii contractului, astfel încât cealaltă parte nu ar fi încheiat contractul dacă ar fi prevăzut această nerespectare.

În cazul în care un defect reparabil apare în mod repetat după reparație (a treia reclamație pentru același defect sau a patra reclamație pentru defecte diferite) sau dacă bunurile prezintă un număr mai mare de defecte (cel puțin trei defecte în același timp), cumpărătorul își poate exercita dreptul la o reducere a prețului de achiziție, la schimbarea bunurilor sau la rezilierea contractului.

Vânzătorul nu este răspunzător pentru defectele care rezultă din uzura normală sau din nerespectarea instrucțiunilor de utilizare.

Va rugam sa luati in considerare ca produsele cosmetice desfacute si încercate care nu reprezinta un defect calitativ si nu sunt expirate, nu pot fi returnate din motive de sanatate. Va multumim pentru intelegere.

1. **Soluționarea reclamațiilor**

Cumpărătorul este obligat să depună o reclamație la vânzător pentru remedierea defecțiunii, imediat după descoperirea defecțiunii, fără întârzieri nejustificate. În cazul în care face pe cale electronică, acesta ar trebui să furnizeze datele sale de contact, o descriere a defectului și o cerere privind modul în care trebuie soluționată reclamația.

Cumpărătorul este obligat să informeze vânzătorul cu privire la dreptul pe care l-a ales atunci când notifică defectul sau fără întârzieri nejustificate după notificarea defectului. O schimbare a alegerii fără acordul vânzătorului este posibilă numai dacă cumpărătorul a solicitat repararea unui defect care se dovedește a fi iremediabil.

Cumpărătorul este obligat să dovedească achiziționarea bunurilor (de preferință cu dovada de cumpărare). Termenul de soluționare a reclamației începe de la predarea/livrarea bunurilor către vânzător. Bunurile trebuie să fie ambalate într-un ambalaj adecvat pentru a preveni deteriorarea în timpul transportului și trebuie să fie curate și complete.

Vânzătorul soluționează reclamația, inclusiv eliminarea defectului, fără întârzieri nejustificate, cel târziu în termen de 30 de zile de la depunerea acesteia, cu excepția cazului în care se convine în scris cu cumpărătorul o perioadă mai lungă. După expirarea acestei perioade, cumpărătorul are aceleași drepturi ca și cum ar fi vorba de o nerespectare a contractului.

În cazul în care vânzătorul refuză să remedieze defectul, cumpărătorul poate solicita o reducere rezonabilă a prețului sau poate denunța contractul.

Perioada de garanție se prelungește cu perioada de timp cuprinsă între momentul în care se face reclamația și momentul în care aceasta este soluționată sau până în momentul în care cumpărătorul este obligat să ridice produsul. În cazul în care produsele sau o parte a acestora sunt înlocuite, răspunderea vânzătorului se aplică ca și cum produsele sau o parte a acestora ar fi fost cumpărate noi.

Vânzătorul informează cumpărătorul cu privire la soluționarea reclamației prin e-mail, la cererea cumpărătorului.

În cazul unei reclamații justificate, cumpărătorul are dreptul la rambursarea costurilor suportate în mod rezonabil.

1. **Protecția datelor cu caracter personal**

Cumpărătorul este de acord ca datele cu caracter personal furnizate să fie prelucrate și stocate de către vânzător în conformitate cu Legea privind protecția datelor cu caracter personal (nr. 101/2000 Coll.) în scopul îndeplinirii obiectului contractului. Cumpărătorul are dreptul de a fi informat cu privire la datele pe care vânzătorul le înregistrează despre el și are dreptul de a modifica aceste date sau de a se opune în scris prelucrării lor. Supravegherea protecției datelor cu caracter personal este exercitată de Oficiul pentru protecția datelor cu caracter personal.

Cumpărătorul poate informa vânzătorul că dorește să nu mai trimită comunicări comerciale la adresa electronică obținută în legătură cu executarea contractului, fără alte taxe.

Vânzătorul se obligă să nu furnizeze datele cu caracter personal ale cumpărătorului unor terțe părți, altele decât transportatorul contractat, în scopul livrării bunurilor.

Vânzătorul va permite efectuarea de cumpărături fără înregistrare, utilizând datele cumpărătorilor neînregistrați exclusiv pentru îndeplinirea obiectului contractului, nu în scopuri de marketing sau comerciale.

Terții care au acces la aceste date sunt de obicei companiile de livrare, procesatorii de plăți, serviciile de e-mail marketing. Companiile terțe sunt: Packeta.ro, BCR

Datele furnizate sunt prelucrate în scopul executării contractului (de obicei efectuarea comenzii și livrarea, dar și marketing) și vor fi transferate în Cehia, către firma Fragonito s.r.o, fiind stocate în baza de date a firmei. Prin lansarea comenzii, cumpăratorul este de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal.

FRAGONITO s.r.o. nu colectează date de trafic și nu salvează adrese IP. Folosește first party cookies de la utilizatorii săi, și third party cookies de la Facebook și Google

FRAGONITO S.R.O. colectează informații și le prelucrează în date statistice despre ce pagini accesati in interiorul website-urilor. Un cookie este un fisier pe care serverele noastre îl trimit computerului dumneavoastră și pe care computerul dumneavoastra îl trimite înapoi de fiecare dată când accesați o pagină pe site-ul nostru.

Cookie-urile sunt folosite în urmatoarele scopuri:

* Pentru a îmbunătăți securitatea accesului.
* Pentru a îmbunătăți uzabilitatea și a vă furniza un serviciu cât mai bun.
* Majoritatea browserelor de internet accepta automat cookie-urile.
1. **Soluționarea litigiilor**

Vânzătorul se angajează să solicite cu prioritate soluționarea extrajudiciară a litigiilor cu cumpărătorul, cu excepția cazului în care cumpărătorul refuză.

Prin exprimarea acordului cu termenii și condițiile magazinului în momentul achiziționării bunurilor, cumpărătorii sunt de acord cu soluționarea litigiilor de către instanțele de judecată din Cehia.

În timpul negocierilor extrajudiciare de soluționare a litigiului, termenele de limitare și de prescripție prevăzute de Codul civil nu se aplică și nici nu încep să se aplice, cu excepția cazului în care una dintre părțile la litigiu refuză în mod expres să continue negocierile.

Pentru o soluționare independentă, transparentă, eficientă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a eventualelor litigii care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii on-line încheiate cu dumneavoastră, în calitate de consumator, prin intermediul site-ul www.fragonito.ro, vă informăm cu privire la posibilitatea de a apela la platforma europeană SOL (denumită în continuare „platforma SOL”). Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit și disponibil on-line, în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene, creat pentru consumatorii și comercianții care doresc soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor menționate în paragraful anterior. Aveți posibilitatea de a accesa platforma SOL la următoarea adresă: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>

1. **Accesul la servicii en-gros**

Accesul la secțiunea de vânzare en-gros este exclusiv pentru partenerii noștri de afaceri și este disponibil pentru clienții nominalizați pe baza unei consultări prealabile. Comanda minimă pentru comerțul cu ridicata este de 2 000,- RON fără TVA, din oferta completă a magazinului online fragonito.ro

1. **Dispoziții finale**

Conform acestor termeni și condiții, Cumpărătorul este un consumator, adică o persoană care, spre deosebire de vânzător, care, la încheierea și executarea contractului, nu acționează în cadrul activității sale comerciale sau în cadrul exercitării independente a profesiei sale.

Conform acestor Termeni și condiții, Vânzătorul este un întreprinzător care, spre deosebire de Cumpărător, acționează în cadrul activității sale comerciale sau în cadrul exercitării independente a profesiei sale atunci când încheie și execută contractul.

Contractul și aspectele referitoare la acesta sunt reglementate de legislația cehă.

Modificările termenilor și condițiilor într-o altă formă decât cea convenită de comun acord în scris sunt excluse.

Acești termeni și condiții intră în vigoare de la 01.06.2023.