**Termeni si Conditii**

Website-ul www.sandraferretti.com este proprietatea S.C. SANDRA FERRETTI S.R.L., cu sediul în Romania, Str.Mihai Viteazu, nr.1, Busteni, Jud.Prahova, avand numarul de ordine in Registrul Comertului Prahova: J29/1232/2022, Identificator Unic la Nivel European (EUID): ROONRC.J29/1232/2022 si Cod Unic de Inregistrare 46099388.

Folosirea, vizitarea, rezervarea sau cumpărarea produselor de pe site-ul www.sandraferretti.com, implică acceptarea termenilor și condițiilor cuprinse în acest document. Având în vedere acestea și pentru folosirea, în cele mai bune condiții a website-ului www.sandraferretti.ro se recomandă citirea completă a documentului.

1. **Aspecte Generale**

1.1. Accesarea și utilizarea site-ului www.sandraferretti.com, inclusiv a oricărei pagini sau secțiuni componente ale acestora, sau a oricărui Serviciu furnizat prin intermediul Site-ului se poate face numai în conformitate cu prezentele Termeni și Condiții, care includ Politica GDPR, Politica de utilizare a cookies-urilor și Politica privind supravegherea prin mijloace video (CCTV) care sunt, de asemenea, postate pe web-site-ul www.sandraferretti.com

1.2. Pentru utilizarea servicilor, putem solicita utilizatorului să își exprime acordul cu privire la acești Termeni și condiții printr-o acțiune specifică, care are semnificația unui consimțământ neechivoc (e.g. bifarea căsuței specifice „am citit și sunt de acord cu termenii și condițiile site”).

1.3. Pentru a asigura respectarea condițiilor de acces și utilizare a Serviciilor, Utilizatorii trebuie să verifice la momentul fiecărei accesări a Site-ului și termenii și condițiile de utilizare. Chiar daca omiteți să analizați termenii și condițiile, dar utilizați site-ul www.sandraferretti.com, vom considera că ați acceptat acest set de Termeni și Condiții (inclusiv orice actualizare a acestora).

1.4. Dacă nu sunteți de acord cu prevederile din acest set Termeni și Condiții (inclusiv orice actualizare a acestuia), vă rugam să nu utilizați, sau după caz, să încetați utilizarea site-ului www.sandraferretti.com, sau a Serviciilor oferite de Noi, după caz.

1.5.Ne rezervăm dreptul de a revizui acești termeni în orice moment, prin modificarea acestei pagini. Termenii actualizați vor înlocui toate versiunile anterioare ale Termenilor.

**1.6.DEFINIȚII ȘI TERMENI**

**Vânzător**– societatea SANDRA FERRETTI S.R.L.

**Utilizator** - orice persoană fizica care are vârstă peste 16 ani sau persoană juridică înregistrată pe Site, care, prin crearea Contului, își exprima acordul cu privire la clauzele specifice site-ului din secțiunea Termeni și Condiții, in vederea realizarii unei comenzi pe site-ul [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com), a vizualizarii produselor de pe website, adaugarii produselor la sactiunea –produse favorite.

**Cumpărător** - orice persoană fizică care are vârstă peste 16 ani sau persoană juridică care își face un Cont în Site și plasează o Comanda.

**Website** – domeniul web [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com) și subdomeniile acestuia.

**Cont** – secțiunea din Site formată dintr-o adresă de e-mail și o parolă care permite Cumpărătorului transmiterea Comenzii și care conține informații precum nume de utilizator, parolă, adresă de livrare și istoricul comenzilor. Utilizatorul se va asigură că toate informațiile contului sunt corecte, complete și actualizate.

**Card Cadou Online** – biletul de valoare în format/suport electronic securizat emis de Vânzător.

**Comunicare Online** – comunicarea dintre Client si Vanzator prin intermediul website-ului a comenzii/opțiunii sale de cumpărare a produsului pe care l-a adaugat digital în coșul sau virtual de cumpărături aflat pe website.

**Favorite** - secțiune din Cont care permite Utilizatorului să își creeze Liste cu produse pe care dorește să le urmărească în vederea unei eventuale achiziții.

**Lista de favorite** - secțiunea din Cont în care Utilizatorul poate adaugă produse pe care dorește să le urmărească în vederea unei eventuale achiziții. Utilizatorul poate aduce modificări Listei prin adăugarea sau ștergerea de produse ori prin transferarea lor în Coșul de cumpărături.

**Coșul de cumpărături -** secțiune din Cont în care Utilizatorul poate să adauge produse pe care dorește să le achiziționeze

**Comanda** – un ordin de cumpărare din partea Clientului ce ia forma unui înscris electronic și prin care acesta transmite Vânzătorului intenția de a achiziționa un Produs și/sau Carduri Cadou Online.

**Beneficiar final** - persoana ce primește spre valorificare un Card Cadou și care beneficiază în cele din urmă, în schimbul valorii inscrise pe Cardul Cadou.

**Beneficiar Bijuterie Ambalat**: Cumpăratorul care primește produsul ambalat la adresa de livrare comunicată prin intermediul website-ului.

**Produs** – orice bun care urmează a fi furnizat de Vânzător către Beneficiarul final, sau Cumpărător. Bunurile care urmează a fi livrate către Beneficiarul final se supun Termenilor și condițiilor de utilizare specifice fiecărui partener comercial în parte și sunt disponibile spre consultare pe paginile web oficiale ale partenerilor.

**Contract** – reprezintă contractul la distanță încheiat între Vânzător și Cumpărător, fără prezența fizica simultană a Vânzătorului și a Cumpărătorului.

**Conținut**

* toate informațiile de pe Website care pot fi vizitate, vizualizate sau accesate prin utilizarea unui echipament electronic;
* Orice formă de comunicare transmisă de către Vânzător Utilizatorilor prin intermediul oricăror mijloace electronice sau de altă natură.
* conținutul oricărui e-mail trimis Cumpărătorilor de către Vânzător prin mijloace electronice și/sau orice alt mijloc de comunicare disponibil;
* orice informație comunicată prin orice mijloc de către un angajat/colaborator al Vânzătorului, Cumpărătorului, conform informațiilor de contactare, specificate sau nu de către acesta;
* informații legate de Cardurile Cadou și/sau valorile acestora practicate de Vânzător intr-o anumită perioadă;
* date referitoare la Vânzător sau alte date privilegiate ale acestuia.

**Document** – prezentele Termeni și Condiții.

**Newsletter**– mijloc de informare periodic, exclusiv electronic, respectiv poștă electronică (e-mail, SMS) asupra Cardurilor Cadou și/sau a promoțiilor desfășurate de Vânzător sau a partenerilor comerciali ai acestuia, într-o anumită perioadă, fără niciun angajament din partea Vânzătorului cu referire la informațiile conținute de acesta.

**Tranzacție**– încasarea sau rambursarea unei sume rezultate din vânzarea unui produs prin intermediul Site-ului, în funcție de modalitatea de plată sau rambursare

**Livrarea Produselor** : informații comunicate în secțiunea cu aceeași denumire a website-ului, referitoare la condițiile în care Vânzătorul livrează bijuteriile comandate.

**Caracteristici Obligatorii**: caracteristicile obligatorii ale bijuteriei comandate, existente la data livrării și comunicate în secțiunea website-ului "Livrarea Produselor".

**Comunicări comerciale** - Mesaje prin intermediul Site-ului, e-mailului, telefonului mobil în care Vânzătorul îi transmite Utilizatorului informații privitoare la campaniile în derulare, ofertele și promoțiile curente sau viitoare, campanii de retargetare, sondaje de opinie sau informații cu caracter general

**2. DREPTUL DE PROPRIETATE**

2.1. Articolele (texte + imagini) publicate de SC SANDRA FERRETTI SRL se află sub protecția legilor privind drepturile de proprietate intelectuală (cum ar fi – dar nu limitativ la: Legea nr. 8/1996 privind dreptul de autor și drepturile conexe, Legea nr. 84/1998 privind mărcile și indicațiile geografice). Reproducerea oricărui material scris sau ilustrativ din aceste articole este categoric interzisă în lipsa consimțământului prealabil al editorului.

2.2. Conținutul, astfel cum este definit în Definitii si Termeni, incluzând dar nelimitându-se la logo-uri, reprezentări stilizate, simboluri comerciale, imagini statice, imagini dinamice, video, text și/sau conținut multimedia prezentate pe Website, sunt proprietatea exclusivă a Vânzătorului, acestuia fiindu-i rezervate toate drepturile obținute în acest sens în mod direct sau indirect în conformitate cu legislația în vigoare.

2.3. Clientului/Cumpărătorului nu îi este permisă copierea, distribuirea, publicarea, transferul către terțe părți, modificarea și/sau altfel alterarea, utilizarea, legarea la, expunerea, includerea oricărui Conținut în orice alt context decât cel original intenționat de Vânzător, includerea oricărui Conținut în afara Website-ului, îndepărtarea însemnelor care semnifică dreptul de autor al Vânzătorului asupra Conținutului precum și participarea la transferul, vânzarea, distributia unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea sau afișarea Conținutului.

2.4. Niciun Conținut transmis către Client sau Cumpărător, prin orice mijloc de comunicare (electronic, telefonic, etc) sau dobândit de acesta prin accesare, vizitare și/sau vizualizare nu constituie o obligatie contractuală din partea Vânzătorului și/sau al angajatului/prepusului Vânzător care a mijlocit transferul de Conținut, în cazul in care aceasta există, față de respectivul conținut.

2.5. Este interzisă orice utilizare a Conținutului în alte scopuri decât cele permise expres prin prezentul Document sau de acordul de utilizare care îl însoțește, în cazul în care acesta există.

1. **CONDIȚII CONTRACTUALE**

3.1. Prin inregistrarea unei Comenzi pe www.sandraferretti.com, Cumpărătorul este de acord cu forma de comunicare (telefonică și/sau e-mail) prin care Vânzătorul își derulează operațiunile comerciale. Confirmarea comenzii înseamnă acceptarea de către cumpărător a Termenilor și Condițiilor

3.2. Cumparatorul va primi din partea Vanzatorului dupa efectuarea Comenzii o notificare , la adresa de e-mail specificată la crearea Contului, notificare ce are rol de informare și nu reprezintă acceptarea Comenzii. Această notificare se face automat, electronic (e-mail) sau telefonic. Vânzătorul își rezervă dreptul de a respinge comenzile fără a invoca motive.

3.3. Contractul se consideră încheiat între Vânzător și Cumpărător în momentul primirii de către Cumpărător de la Vânzător, prin intermediul poștei electronice și/sau SMS a confirmării comenzii ca produsul a fost predat curierului, sau prin expedierea produselor.

3.4. Informațiile puse la dispoziție de către Vânzător pe Website vor sta la baza Contractului.

3.5. În cazul în care produsul/produsele comandate nu se mai afla în stocul Vânzătorului, acesta va notifica Cumpărătorul de situație și îi va propune Cumpărătorului prelungirea termenului de livrare pana cand produsul/ produsele vor fi in stoc, sau alte produse similare. În cazul în care Cumpărătorul nu va dori să achiziționeze alte produse în locul celor indisponibile, sau sa accepte un termen prelungit de livrare, Vânzătorul va returna acestuia suma achitata pentru Comanda inițială, dacă este cazul.

.

3.6. Oferta vânzătorului poate fi supusă modificării în orice moment, fără obligația unei notificări anterioare. Sandra Ferretti nu va fi responsabila pentru orice eroare sau inexactitate din fotografiile sau reprezentările grafice ale produselor afișate pe site. Dacă aveți întrebări despre produse, puteți contacta, desigur, Departamentul Servicii Clienți prin e-mail la office@sandraferretti.com

 3.7. Datele înregistrate de site vor stabili dovada tuturor tranzacțiilor operate între Sandra Ferretti și clienții săi. În caz de litigiu între Sandra Ferretti și unul dintre clienții săi cu privire la o tranzacție efectuată pe site, datele înregistrate de Sandra Ferretti sunt considerate ca o dovadă incontestabilă a conținutului tranzacției.

1. **POLITICA DE VÂNZARE ONLINE**

4.1. Accesul în vederea efectuării unei Comenzi îi este permis oricărui Client/Cumpărător. Clientul va utiliza, în cursul interacțiunii cu reprezentanții Vânzătorului un limbaj adecvat, fără injurii, vulgarități, înjurături sau tonalitate ridicată. Acestuia i se va aduce la cunoștință să își ajusteze comportamentul și, în măsura în care va refuza acest lucru, reprezentanții Vânzătorului pot înceta comunicarea până la ajustarea comportamentului clientului.

4.2. Utilizatorii (înregistrați) sunt în exclusivitate răspunzători pentru conținutul mesajelor lor.

4.3 Utilizatorul poate comunica cu Vânzătorul prin accesarea Chat-ului pus la dispoziția sa pe Site, sau prin intermediul adreselor de e-mail și numerelor de telefon menționate în secțiunea Contact. Vânzătorul are libertatea de a utiliza datele primite de la Utilizator, conform politicii de confidențialitate, în scopul realizării de studii de caz, profil de client, comportament client în vederea îmbunătățirii serviciilor.

4.4. Comunicarea cu Vânzătorul se poate realiza prin interacțiunea directă cu acesta sau prin adresele menționate la secțiunea “contact” din Website. Vânzătorul are libertatea de a gestiona informațiile primite fără a fi nevoit să aducă justificări pentru aceasta.

4.5. Pentru nerespectarea acestor reguli de către Utilizatori, Societatea își rezervă dreptul de a interzice accesul la Site și sau la oricare dintre Serviciile oferite.

4.6. Este interzisă difuzarea de mesaje defăimătoare, de amenințare, vulgare, obscene, ce îndeamnă la ura rasială, rău intenționate, inexacte, sau care contravin, în orice fel, legii, atât în cadrul forumului, cât și în orice alt loc pe website.

4.7. În cazul unui volum de trafic neobișnuit de mare provenit din partea unei rețele de internet, Vânzătorul își rezervă dreptul de a cere Clienților/Cumpărătorilor introducerea manuală a codurilor de validare de tip captcha, în vederea protejării informației din cadrul Website-ului.

4.8. Este interzisă pretinderea că sunteți o altă persoană, reprezintati o altă instituție sau pretinderea în mod fals că sunteți afiliată cu o persoană sau instituție;

4.9. Vânzătorul poate publica pe Website informații despre Produse sau promoții practicate de către acesta, într-o anumită perioadă de timp și în limita stocului disponibil.

4.10. Toate preturile aferente Produselor prezentate pe Website contin TVA si sunt exprimate în LEI pentru Romania , EURO si USD pentru tarile unde plata se face in cele doua monede. .

4.11. În cazul plaților online Vânzătorul nu este și nici nu poate fi făcut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Cumpărător, incluzând dar nelimitându-se la comisioane de conversie valutară aplicate de către banca emitentă a cardului acestuia, în cazul în care moneda de emitere a acestuia diferă de moneda Website-ului. Eventualele costuri astfel generate sunt în sarcina exclusivă a Cumpărătorului.

4.12. Toate informațiile folosite în Website pentru descrierea Produselor disponibile pe Website (imagini statice / dinamice / prezentari multimedia, video etc.) nu reprezintă o obligație contractuală a Vânzătorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.

**5. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

5.1.Când trimiteți informații către sau prin intermediul site-ului, sunteți de acord cu colectarea, procesarea și păstrarea informațiilor dvs., conform descrierii din Politica de confidențialitate.

SANDRA FERRETTI vă prelucrează datele personale în conformitate cu cerințele Regulamentului(EU) general privind protecția datelor. Privacy Shield, precum și legislația internă privind protecția datelor.

5.2.SANDRA FERRETTI își asuma dreptul de a trimite tuturor clienților săi o invitație de a participa la sondaje de satisfacție. Participarea este întotdeauna opțională.

5.3.Prin utilizarea formularului de contact sau al serviciului prezent pe Site, Utilizatorul declară că accepta să fie contactat de către Vânzător prin orice mijloace disponibile, prin completarea informațiilor din datele de contact: nume, prenume, adresa de e-mail, număr de telefon și înțelege că aceste date urmează a fi procesate în baza de date a Vânzătorului în scopul îmbunătățirii serviciilor și relațiilor comerciale.

5.4.Vânzătorul colectează cu aprobarea Clientului, date personale precum numele, prenumele, adresa de livrare și de facturare, numărul de telefon și e-mail in scopul colectării și prelucrării datelor pentru:

* În scopul satisfacerii clienților și a programului de loialitate.
* În scopul cerințelor legislației fiscale și contabile - de a declara și de a calcula vînzările noastre.
* În situații excepționale, SANDRA FERRETTI poate procesa informații suplimentare de identificare ale dvs. pentru a evita fraudarea financiară sau furtul de identitate.
* Informarea Clienților/Cumpărătorilor privind situația Contului lor inclusiv validarea, expedierea Comenzilor, anularea Comenzilor sau a problemelor de orice natură referitoare la o Comandă, sau orice alta situatie. Temeiul legal al acestor prelucrări îl reprezintă executarea contractului încheiat cu Clientul. Datele cu caracter personal prelucrate în acest scop vor fi stocate de Vânzător pe durata pentru care are obligația legală de a păstra documentația financiar-contabilă;
* În scopul executării corecte a livrării comenzii dumneavoastră
* Trimiterea de Newslettere și/sau alerte periodice, prin folosirea poștei electronice (e-mail, SMS). Temeiul legal al acestor prelucrări îl reprezintă consimțământul Clientului. Datele cu caracter personal prelucrate în aceste scopuri vor fi stocate de Vânzător până când Clientul își va retrage consimțământul;
* În scopul comunicării clare și exacte cu dvs. despre starea comenzii dumneavoastra.
* În scopul garanției în perioada de garanție a produselor
* De cercetare de piață, de urmărire și monitorizare a vânzărilor și comportamentul Clientului/Cumpărătorului. Temeiul legal al acestor prelucrări îl reprezintă consimțământul Clientului. Datele cu caracter personal prelucrate în aceste scopuri vor fi stocate de Vânzător până când Clientul își va retrage consimțământul.
* In mod exceptional SANDRA FRRETTI poate procesa date suplimentare, cum ar fi fotografii, videoclipuri și alte materiale media, în scopuri de diverse campanii sau loterii, numai în cazurile în care clienții participă la aceste evenimente.
* Pentru a putea trimite buletinul informativ și materialele noastre promoționale, numai în cazul în care clienții își dau consimțămîntul la acesta

5.5. SANDRA FERRETTI colectează următoarele informații cu caracter personale prin intermediul Site-ului:

* Informații de contact (nume, prenume, vârstă, adresa de e-mail, adresa de livrare, telefon)
* Nume de utilizator și parolă
* Comentarii și alte tipuri de conținut pe care le furnizează Clientul
* Detaliile achiziției, inclusiv metoda de plată și numărul tranzacției
* Serviciul de informații pentru clienți - toate tipurile de comunicare și corespondență dintre dvs. și serviciul nostru pentru clienți.
* Statusul comenzii dvs.
* Informații privitoare la interesele personale
* Informații demografice
* Date de localizare (cele derivate din adresa de IP și din adresa de livrare)
* Informații despre activitățile online ale Clientului (informații despre dispozitiv, despre istoricul și comportamentul de navigare) prin folosirea cookie-urilor
* În circumstanțe excepționale, vi se poate solicita să ne furnizați detalii suplimentare cu privire la cardul de identitate, pentru a vă certifica identitatea
* Într-un număr limitat de cazuri, vă putem invita să ne furnizați fotografii, materiale video sau altele în cazul în care vă declarați dorința de a participa la concursurile noastre, campanii sau alte evenimente
* SANDRA FERRETTI nu procesează și nu stochează date din cardurile bancare sau alte instrumente financiare.
* SANDRA FERRETTI vă procceseaza datele personale necesare pentru a respecta cerințele legislației fiscale, financiare sau altele.

5.6. Prin completarea datelor în formularul de creare de Cont și/sau de Comandă, Cumpărătorul își dă acordul expres și neechivoc ca toate aceste date personale să fie prelucrate în scopurile prevăzut mai sus la punctul 5.4.

**5.7.Perioada de timp pentru care datele dvs. personale vor fi stocate:**

SANDRA FERRETTI vă stochează datele personale pe care le-ați trimis în timpul înregistrării contului dvs. pe site-ul nostru, in urmatoarele situatii: atîta timp cat contul dvs. rămîne activ, până când Clientul își va retrage consimțământul, pe durata pentru care Vanzatorul are obligația legală de a păstra documentația financiar-contabilă;

5.8. În cazul prelucării datelor cu caracter personal în baza consimțământului Clientului, acesta din urmă are dreptul de a-și retrage consimțământul la orice moment printr-un simplu email la adresa office@sandraferretti.com. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuată anterior.

5.9. Prin transmiterea de informații sau materiale prin intermediul site-ului www.sandraferretti.com, oferiți Vânzătorului acces nerestricționat și irevocabil la acestea, dreptul de a utiliza, reproduce, afișa, modifica, transmite și distribui aceste materiale sau informații. Sunteți, de asemenea, de acord ca Vânzătorul să poată utiliza liber, în interes propriu, aceste informații, idei, concepte, know-how-uri sau tehnici pe care ni le-ați trimis prin intermediul www.sandraferretti.com. SANDRA FERRETTI nu va constitui subiect de obligații referitoare la confidențialitatea informațiilor trimise, dacă legislația în vigoare nu prevede alte specificări în acest sens.

5.10.Cu privire la cookies, vă rugam să vă referiți la Politica Cookies afișată pe web-site [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com).

5.11.Cu privire la dispoziții generale în materia protecției datelor cu caracter personal, vă rugam să vă referiți la Politica GDPR afișată pe web-site [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com).

* 1. **POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE**

6.1. SANDRA FERRETTI garantează că vom lua toate măsurile administrative, tehnice și fizice pentru a vă proteja datele personale împotriva distrugerii, pierderii, accesului, dezvăluirii sau utilizării accidentale, ilegale sau neautorizate. Vânzătorul va păstra confidențialitatea informațiilor de orice natură pe care le Clientul le furnizează acestuia.

6.2. SANDRA FERRETTI nu vă furnizează datele dvs. personale ,persoanelor străine cu excepția cazului în care acest lucru este necesar din punct de vedere legal sau cu excepția necesităților operaționale enumerate mai jos: furnizorilor de servicii de curierat, furnizorilor de servicii de marketing, furnizorilor de servicii de plată/bancare sau alte servicii, furnizate de companii cu care putem dezvolta programe comune de ofertare pe piață, asiguratori.

6.3. Informațiile Cumpărătorului cu caracter personal pot fi furnizate către Poliția Română, instanțe judecătorești, Agenția Națională de Administrare Fiscală și altor organe abilitate ale statului, în baza și în limitele prevederilor legale și ca urmare a unor cereri expres formulate.

6.4. SANDRA FERRETTI vă furnizează numele, adresa și numărul de telefon companiei de curierat care vă livrează produsul.

6.5. În situații excepționale, SANDRA FERRETTI vă poate verifica datele personale de către prestatorii de servicii de plată pentru a preveni frauda financiară sau furtul de identitate

6.6. SANDRA FERRETTI transferă datele personale necesare furnizorilor de servicii de contabilitate, precum și agențiilor fiscale și altor instituții guvernamentale, acolo unde acest lucru este impus de legislația specifică.

6.7. SANDRA FERRETTI garantează că nu contactăm alte persoane decît cele menționate în această politică de confidențialitate cu privire la comanda dvs.

6.8.SANDRA FERRETTI garantează că nu am solicitat clienților noștri să-și dezvăluie parola pentru utilizarea site-ului www.sandraferretti.com. SANDRA FERRETTI nu solicită clienților noștri să dezvăluie date din conturile lor bancare sau alte instrumente financiare. Orice solicitare făcută prin telefon, prin chat sau prin e-mail va fi ignorată.

Dacă cineva v-a adresat o astfel de cerere, vă rugăm să contactați și să informați imediat SANDRA FERRETTI.

6.9. SANDRA FERRETTI și-a adoptat propriile reguli de etică internă pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, iar angajații noștri au trecut printr-o pregătire specială pe principiile GDPR. Securizăm site-ul www.sandraferretti.com și alte sisteme prin utilizarea unor măsuri tehnice și organizatorice împotriva pierderii, distrugerii, accesării, modificării sau distribuției datelor dvs. de către persoane neautorizate. În ciuda verificărilor periodice, protecția completă împotriva tuturor amenințărilor este imposibilă.

6.10. **Recomandările noastre referitoare la protecția datelor dvs. personale:**

* Păstrați-vă parola în siguranță și nu o transmite-ți altora.
* Dacă utilizați un computer public, asigurați-vă întotdeauna că vă deconectați de la cont înainte de a opri calculatorul.

6.11. Ca persoană vizată în orice moment aveți dreptul:

* Solicitarea de a șterge datele personale ale dumneavoastra dacă considerați că nu mai este necesar pentru scopurile care au fost colectate sau procesate. Rețineți că acest drept nu poate fi realizat dacă legea specială prevede în mod expres păstrarea unei perioade fixe.
* Pentru a cere rectificarea unor date personale inexacte, în cazurile în care acestea nu corespund adevărului.

**7. DECLARAȚII, GARANȚII, RASPUNDEREA**

7.1. Societatea nu garantează că informațiile conținute în Site sunt pe deplin complete sau exacte;

7.2. Utilizarea Conținutului echivaleaza cu acceptarea modificărilor intervenite asupra Termenilor și Condițiilor Website-ului și/sau a versiunilor actualizate ale Termenilor și Condițiilor Website-ului.

7.3. Societatea nu garantează că informațiile introduse de utilizatorii website-ului sunt reale, corecte și nu își asuma răspunderea pentru modul în care vizitatorii le folosesc;

7.4. Societatea nu garantează că informațiile sau serviciile de pe Site vor satisface toate cerințele vizitatorilor;

7.5. Prin utilizarea Conținutului și/sau plasarea Comenzilor pe site-ul [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com), , Clientul acceptă în mod expres și fără echivoc Termenii și condițiile Website-ului în ultima versiune actualizată care este comunicată în cadrul Website-ului, existența la data utilizării conținutului și/sau la data plasării Comenzii.

7.6. Societatea nu își asuma răspunderea pentru rezultatele obținute de vizitatori că urmare a folosirii informațiilor sau serviciilor din Site; utilizarea informațiilor și a serviciilor din Site se face pe propria răspundere;

7.7. Termenii și Condițiile Website-ului pot fi modificați oricând de către Vânzător, acestia fiind opozabili Clienților de la data afișării în Website. Acceptarea Termenilor și Condițiilor Website-ului se confirmă prin trimiterea Comenzii și/sau prin efectuarea unei plăți online

7.8. Societatea nu garantează că serviciile din Site vor funcționa constant, neîntrerupt, fară erori;

7.9. SANDRA FERRETTI nu va putea fi făcut responsabil pentru eventualele erori apărute pe Website din orice cauză, inclusiv din cauza unor modificări, setări, etc., care nu sunt făcute de către administratorul Website-ului.

7.10. Societatea nu își asumă responsabilitatea pentru eventualele pagube pe care Utilizatorii le-ar putea avea din cauza nefuncționării temporare sau defectuoase a site-ului  sau pentru folosirea informațiilor obținute prin utilizarea link-urilor din Site către alte site-uri (utilizarea lor este la latitudinea Utilizatorilor).

7.11. SANDRA FERRETTI nu poate fi responsabil pentru daune de orice fel pe care Cumpărătorul sau oricare terță parte o poate suferi ca rezultat al îndeplinirii de către Vânzător a oricărei din obligațiile sale conform Comenzii și pentru daune care rezultă din utilizarea Cardurilor Cadou, în special pentru pierderea acestora.

7.12. În caz de divergență sau neînțelegeri între Vânzător și Client, se vor aplica Termenii și condițiile valabile la momentul înregistrării pe Website.

**8. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ**

8.1. Toate materialele folosite pe site-ul www.sandraferretti.com sunt proprietate intelectuala a Vânzătorului. Conținutul, astfel cum este definit în Conditii si termeni, incluzând dar nelimitându-se la logo-uri, reprezentări stilizate, simboluri comerciale, imagini statice, imagini dinamice, text și/sau conținut multimedia prezentate pe Website, sunt proprietatea exclusivă a Vânzătorului, acestuia fiindu-i rezervate toate drepturile obținute în acest sens în mod direct sau indirect în conformitate cu legislația în vigoare.

8.2. Este interzisă copierea, distribuirea, publicarea, transferul, alterarea, utilizarea, oricărui Conținut în orice alt context decât cel original intenționat de Vânzător, îndepărtarea însemnelor care semnifica dreptul de autor al Vânzătorului asupra Conținutului, îndepărtarea însemnelor care semnifică dreptul de autor al Vânzătorului asupra Conținutului precum și participarea la transferul, vânzarea, distributia unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea sau afișarea Conținutului.

8.3.Utilizatorul poate copia, transfera și/sau utiliza Conținutul numai în scopuri personale sau non-comerciale, numai în cazul în care acestea nu intra în conflict cu prevederile Termenilor și Condițiilor.

8.4. Este interzisă orice utilizare a Conținutului în alte scopuri decât cele permise expres prin prezentul Document sau de acordul de utilizare care îl însoțește, în cazul în care acesta există.

**9. COMANDA**

9.1. Clientul poate efectua Comenzi pe Website, prin adăugarea de Produse și/sau Carduri Cadou Online dorite în coșul de cumpărături, urmând a finaliza Comanda și a efectua plata prin una dintre modalitățile indicate expres. Orice produs adăugat în Coșul de cumpărături este disponibil pentru achiziție în măsură în care acesta se află în stocul Vânzătorului. Adăugarea unui produs în Coșul de cumpărături, fară finalizarea Comenzii, nu reprezintă înregistrarea Comenzii, nici rezervarea automată a produsului.

9.2. Prin finalizarea Comenzii Cumpărătorul consimte că toate datele furnizate de acesta, necesare procesului de cumpărare, sunt corecte, complete și adevărate la data plasării Comenzii.

9.3. Prin finalizarea Comenzii, Cumpărătorul consimte că Vânzătorul poate să îl contacteze, prin orice mijloc disponibil / agreat de Vânzător, în orice situație în care este necesară contactarea Cumpărătorului.

9.4. Vânzătorul poate anula Comanda efectuată de către Cumpărător, în urma unei notificări prealabile dacă notificarea este posibilă, adresată Cumpărătorului, fără nicio obligație ulterioară a vreunei părți față de cealaltă sau fără ca vreo parte să poată să pretindă celeilalte daune interese în următoarele cazuri:

* neacceptarea de către banca emitentă a cardului Cumpărătorului, a tranzacției;
* invalidarea tranzacției de către procesatorul de carduri agreat de Vânzător;
* datele furnizate de către Client/Cumpărător pe www.sandraferretti.com sunt incomplete și/sau incorecte.

**10. COMANDA ȘI LIVRAREA DE LINGOURI DE AUR**

10.1. Termenul de livrare a lingourilor de aur este estimat la 25 (douazecisicinci) zile lucrătoare începând cu ziua plasării comenzii de către Client, cu exceptia lingourilor pe care le avem in stoc.

10.2. Termenul de livrare menționat mai sus poate fi decalat în funcție de termenul de livrare a lingourilor de aur de către furnizorii noștri externi care se pot confrunta cu situații neprevăzute. SANDRA FERRETTI nu își poate asuma vreo răspundere în aceste cazuri.

10.3. Vânzătorul va lua toate măsurile/ va efectua toate demersurile necesare pentru că produsele să fie livrate în termenul menționat mai sus la punctul 10.1. În funcție de disponibilitate, Vânzătorul poate livra Cumpărătorului cu notificare prealabila lingouri de la un alt producător, lingourile respectând același gramaj și aceeași calitate a aurului.

* 1. **PRETURI, PLATA, FACTURARE**

11.1. Valorile afișate în cadrul website-ului www.sandraferretti.com sunt exprimate în RON pentru Romania si EUR si USD pentru tarile din afara Romaniei, conform prevederilor legale în vigoare la momentul comercializării acestor produse și/sau servicii. Valoarea finală plătită de Client este compusă din valoarea produsului și/sau cheltuielile de livrare, reducerile valabile la data de livrare a produselor sau de servicii, plus taxa pe valoarea adaugata (TVA). Cheltuielile de expediție aferente sunt detaliate pe www.sandraferretti.com înainte de plasarea Comenzii de către Client. Preturile se pot schimba.

11.2. SANDRA FERRETTI va face toate eforturile pentru a oferi informațiile corecte privitoare la prețul și caracteristicile produselor. Este posibil că unele caracteristici și/sau preturi să fie greșite dintr-o eroare umană. În eventualitatea unei erori de preț sau a informațiilor incorecte referitoare la produs, din cauza oricărei erori tipografice sau din sistem, SANDRA FERRETTI își rezervă dreptul de a anula orice comandă plasată cu informații eronate, fără obligații suplimentare față de client, chiar și după primirea unei confirmări a comenzii sau a unei notificări de livrare.

11.3. Valoarea finală și modalitatea de plată sunt specificate în fiecare Comandă. SANDRA FERRETTI va emite către Cumpărător un sumar de comandă pentru Produsele Online, obligația Cumpărătorului fiind să furnizeze toate informațiile necesare emiterii sumarului de plată conform legislației în vigoare.

11.4. SANDRA FERRETTI va transmite Cumpărătorului sumarul aferent Comenzii ce conține Produsele vândute, precum și pentru platile aferente Comenzii, exclusiv în format electronic, prin poștă electronică, la adresa de e-mail mentionată de Cumpărător în comanda sa. Pentru o corecta comunicare a sumarului aferent Comenzii, Cumpărătorului îi revin obligațiile de a completa corect adresa de e-mail în momentul comenzii.

11.5. Procesarea datelor cardului bancar se va face exclusiv de către procesatorul de plăți, furnizorul nesolicitând și nestocând astfel de informații.

11.6. În cazul sistemului 3D Secure pentru plata cu carduri Visa sau MasterCard, datele legate de cardul dumneavoastră, sunt introduse direct în sistemele Visa sau MasterCard, iar în cazul în care cardul dumneavoastră a fost emis de către o bancă certificată în sistemul 3D Secure, autorizarea tranzacției se face doar după autentificarea dumneavoastră în acest sistem - introducerea unui cod/parolă secretă știută numai de dumneavoastră, similar codului PIN la tranzacțiile de la ATM.

11.7. După finalizarea Comenzii, SANDRA FERRETTI va emite spre Cumpărător o factura pentru produsele livrate, în baza datelor furnizate de acesta, conform legislației în vigoare. In acest caz va informam ca in baza relatiilor contractuale dintre SC Sandra Ferretti SRL si societatea pe care o reprezentati, respectiv persoana fizică, după caz, că datele cu caracter personal (nume, prenume, datele de înregistrare fiscală pentru societăți, adresă, CNP și date CI, dacă este cazul), sunt prelucrate în scop fiscal-contabil. Datele transmise mai sus constituie elemente esențiale în emiterea și înregistrarea documentelor fiscale potrivit dispozițiilor legale ale art. 319 și altele din Codul fiscal pentru factură fiscală, precum și ulterior, în vederea conformării cu obligațiile legale aplicabile privind arhivarea, întrucât potrivit art. 25 din Legea contabilitățîi nr. 82/1991 facturile se arhivează pe o perioadă de 10 ani. De asemenea, pot exista situațîi în care legea ne obligă să permitem accesul autorităților de supraveghere, fiscale și judiciare.

11.8. Consimțământul tău cu privire la procesarea datelor personale ce îți aparțîn este voluntar. Cu toate acestea, în cazul în care refuzi să îți exprimi acest consimțământ, va deveni imposibilă emiterea documentelor solicitate, respectiv derularea relațiilor comerciale dintre Vanzator si Cumparator.

11.9. Pentru a proteja datele cu caracter personal pe care ni le-ai încredințat și având în vedere Regulamentul 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (UE) din 27 aprilie 2016 și intrat în vigoare la 25 mai 2018, te informăm că în conformitate cu Regulamentul antemenționat mai sus, precum și alte dispoziții naționale legale aplicabile, ai următoarele drepturi: de acces, de rectificare și, fără a încălca dispozițiile fiscale în vigoare, de ștergere a datelor tale, dreptul de a-ți retrage consimțământul pentru prelucrarea datelor și dreptul de a te opune prelucrării datelor, dreptul de a restricționa/limita prelucrarea, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a obține intervenția umană în cazul unei decizii individuale automatizate și dreptul de a adresa o plângere autoritățîi de supraveghere a prelucrării datelor, precum și alte drepturi aplicabile. Pentru o analiză completă asupra Politicii GDPR, te rugam să analizezi web-site-ul [www.sandraferretti.com](http://www.sandraferretti.com)

**12. CARACTERISTICI ERONATE PRODUS**

În cazul înregistrării unei comenzi în care produsul are caracteristicile eronate dintr-o eroare umană sau tehnică, SANDRA FERRETTI va depune toate eforturile pentru a livra un produs cu caracteristici asemănătoare produsului comandat. Dacă Cumpărătorul nu va fi de acord cu această soluție, SANDRA FERRETTI are dreptul de a anula această comandă.

**13. LIVRAREA BUNURILOR**

13.1. SANDRA FERRETTI va asigura ambalarea corespunzătoare a produselor pentru o manipulare optimă și transmiterea documentelor necesare livrării.

13.2. Expediem pe intreg teritoriul Romaniei prin partenerii nostri , Fan Courier, DPD, SAMEDAY, DHL. Ne rezervam dreptul de a nu expedia produsele Sandra Ferretti prin Posta Romana. Expediem produsele Sandra Ferretti, prin partenerul nostru DHL, in toate tarile membre din Uniunea Europeana, cat si in tarile care nu fac parte din UE. In cazul tarilor non UE, se vor aplica taxe vamale corespunzatoare politicii fiscale a fiecarei tari in parte.

13.3. Fiecare produs livrat va prezenta următoarele "caracteristici obligatorii": va avea toate elementele caracteristice conforme cu cele ale modelului prezentat pe website-ul www.sandraferretti.com și va avea etichetă originală, va fi insotit cu instrucțiuni privind îngrijirea produsului și condițiile de garanție, ambalat și sigilat, (este considerat sigiliu ambalajul exterior al produselor, ermetizat prin sticker adeziv personalizat cu logo ”SANDRA FERRETTI). Daca nu se doreste altfel, din motive de protectie a mediului,factura fiscala a produsului o atasam in contul de client.

13.4. La recepția coletului, primitorul trebuie să verifice integritatea acestuia, inclusiv integritatea stickerului adeziv care menționează: "Te rugăm să refuzi coletul dacă această bandă și/sau coletul au fost deteriorate și să completezi procesul verbal de refuz."

13.5. Primitorul coletului are dreptul de a nu accepta și de a solicita restituriea coletului dacă sesizează urme de deteriorare și/sau violare a acestuia (colet desigilat, colet deformat, colet rupt, colet umed sau cu urme de umezeala, etc.)

13.6. Toate mențiunile cu privire la eventualele probleme privind integritatea coletelor se vor face în scris, în prezența agentului companiei de curierat sau se vor face pe un proces verbal de constatare care se va încheia împreună cu acest agent. Doar în astfel de cazuri se poate refuza primirea și plata coletului. Orice reclamații ulterioare cu privire la astfel de aspecte nu vor mai fi luate în considerare.

13.7. Vă rugăm să verificați coletul dvs înainte să acceptați livrarea. Dacă coletul a fost deteriorat pe durata transportării, refuzați coletul si chitanța pentru livrare și depuneți imediat o cerere împotrivă firmei de curierat. Sandra Ferretti nu este raspunzatoare pentru nicio reclamatie ulterioara privind deteriorarea coletului in timpul transportului, in situatia in care dumneavoastra ati semnat de primire firmei de curierat si ati primit coletul

13.8. Va rugam  sa va asigurati ca adresa de expediere este corecta si completa, deoarece nu putem redirectiona comanda odata ce aceasta a fost ridicata de la sediul Sandra Ferretti.

13.9. Toate produsele Sandra Ferretti expediate international sunt asigurate 100%.

**13.10. Costuri de livare.** Livrarea standard a comenzii dumneavoastra este gratuita, pentru comenzile achitate in avans. Pentru comezile cu plata la livrare, costul transportului in Romania este de 19 lei. Livrarea care implica kilometrii suplimentari, asa cum rezulta din aplicatiile firmelor de curierat, este suportata de catre cumparator.

13.11. Vă rugăm să vă asigurați că puteti să primiți coletul dumneavoastra în timpul livrării.

13.12.În ziua livrării coletului, agentul companiei de curierat va contacta clientul prin e-mail/SMS sau telefon pentru a indica intervalul de livrare. În cazul în care agentul companiei de curierat nu reușește contactarea clientului, acesta va mai proceda la a doua avizare succesivă (următoarea zi lucrătoare), informându-vă în acest sens. Dacă și a 2-a încercare de livrare este nereușită, coletul dvs va fi returnat către Societate și livrarea comenzii va fi anulată, putând să vă ridicați personal produsele de la sediul Societății, sau unul dintre magazinele Societatii. Totodata, dacă coletul dumneavoastra a fost returnat la expeditor, sau in depozitul firmei de curierat, din cauza indisponibiltății dumneavoastra la adresa de livrare, Sandra Ferretti își păstrează dreptul să taxeze clientul pentru costurile de o livrare nouă.

**13.13.Termen de livrare.** In cazul in care produsul se afla in stocul nostru, termenul de livrare este intre 24 ore si maxin 7 zile.

13.14. Cand faceti achizitia, veti primi o data estimata de livrare. Va rugam sa tineti cont ca data estimata de livrare, nu este o data garantata a livrarii produselor comandate de dumneavoastra. Data se calculeaza automat tinand cont de timpul total necesar pentru producerea, livrarea si locatia comenzii dumneavoastra.

13.15. Livrarea in locatii mai indepartate poate necesita mai mult timp. Sandra Ferretti nu isi asuma responsabilitatea pentru intarzieri cand se livreaza in locatii situate pe insule.

13.16. In cazul in care comanda dumneavoastra se achita prin transfer bancar, sau daca plata dumneavoastra nu este efectuata imediat, termenul estimat al livrarii va fi calculat incepand cu data primirii platii.

13.17. Veți fi înștiințați când coletul dumneavoastra pleacă de la sediul nostru și un număr de urmărire va fi trimis la adresa de e-mail, pe care ați introdus-o când ați făcut achiziția.

13.18. Sandra Ferretti nu isi asumă responsabilitatea pentru colete pierdute sau furate după livrare.

 13.19. În caz de orice probleme, Sandra Ferretti rămâne în legătură cu firma de curiarat ca să le poată rezolva repede și cu cât mai puțină incomoditate pentru dumneavoastra.

13.20. Vânzătorul se obligă să livreze Cardul Cadou Online în sistem de online, prin E-mail și/sau SMS telefon mobil toate datele privind Cardul Cadou Online, conform opțiunilor și datelor transmise de Client.

13.21. Vânzătorul va efectua livrarea Cardului Cadou Online prin E-mail sau SMS telefon mobil, indiferent de localizarea Cumpărătorului.

13.22. Regulile menționate mai sus nu afectează dreptul clientului, ce are calitatea de consumator, de a returna produsul conform dispozițiilor Ordonanței de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii.

**14. RETURUL**

14.1. Pentru toate achizițiile efectuate online clienții beneficiază de o perioadă de 14 zile calendaristice pentru retur. Produsele personalizate nu pot fi returnate.

14.2. Pentru achizițiile efectuate atât în magazinele fizice SANDRA FERRETTI cât și online, clientul are la dispoziție un termen de 30 de zile calendaristice, de la data achiziționării produsului, în care îl poate înlocui, în oricare din punctele de lucru/magazinele fizice ale Vânzătorului, cu orice alt produs din magazin cu o valoare cel puțin egală cu valoarea produsului achiziționat inițial, numai în baza bonului fiscal și doar în cazul în care acesta nu a fost purtat și nu prezintă semne de uzura.

14.3. Înainte de expirarea perioadei de retragere, Cumpărătorul îl va informa pe Vânzător de intenția sa de retragere din contract prin completarea formularului de retur afișat pe Site sau prin transmiterea unui e-mail.

.

14.5. In cazul unui retur, sau schimb de produs, costul de transport este suportat de catre client.

14.6. Ne rezervam dreptul de a nu accepta returnari multiple in cazul aceluiasi client.

14.7. În ceea ce privește returul produselor și rambursarea contravalorii, acestea se pot efectua doar în baza bonului fiscal și numai în magazinul de unde a fost achiziționat, în conformitate cu prevederile legale OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri) și anume: restituirea contravalorii produsului se acordă numai în cazul în care acesta prezinta un defect de fabricație care nu îi este imputabil cumpărătorului, iar produsul nu poate fi adus la conformitate (reparat) sau nu poate fi înlocuit cu un produs nou, identic.

14.8. În cazul în care produsul nu corespunde dorințelor dumneavoastra, puteti solicita schimbarea acestuia cu altă bijuterie disponibilă în stocul nostru. Returul se pot realiza în maximum 14 zile de la achiziție, iar schimbul in maxim 30 de zile de la achizitie, numai dacă produsele nu au fost purtate si nu prezintă semne de uzură cauzată de manevrarea defectuoasă, sunt in starea lor originala, nu au fost deteriorate, au toate ambalajele si accesoriile originale atasate, iar acestea nu  prezinte semne de utilizare.

14.9. Pentru comenzile efectuate online si in magazin, acceptam urmatoarele optiuni:

1. schimbul produsului cu un alt produs, de valoare egala sau mai mare

2. schimbul produsului cu un voucher cu suma echivalenta

3.  returnarea banilor

14.10. Vor fi acceptate pentru retur doar bijuteriile însoțite de materialele promoționale aferente valorii tranzacției (lavetă, oglindă, alte promoționale

**14.11. Dorim sa va informam ca Sandra Ferretti returneaza clientului suma achitata pentru produsul achizitionat, dar nu si comisioanele ce tin de terti (transfer bancar, paypal, mobilpay, diferente de curs valutar, transport etc).**

14.12. Sandra Ferretti nu își asumă responsabilitatea pentru pierderea sau deteriorarea obiectelor în tranzit, de la client catre noi.

14.13. In cazul in care clientul solicita un retur, produsul poate fi returnat doar prin aceeasi modalitate prin care a fost achizitionat: online - prin curierat rapid.

14.14. Bijuteriile personalizate, datorită faptului că sunt create și produse la comandă, nu pot fi returnate (în conformitate cu legislația în vigoare). Bijuteriile care sunt create și realizate doar la comandă nu pot fi returnate.

14.15. În cazul inelelor a căror măsură poate fi modificată, clientul poate solicita acest serviciu în termen de maximum 30 zile de la data achiziției. Procedura de modificare este gratuită pentru toate bijuteriile, costurile adiționale fiind percepute doar în cazul în care este necesară adăugarea de material (aur), pentru mărirea diametrului bijuteriei. Costul va fi calculat în funcție de gramajul/cantitatea de aur adăugată.

14.16. Contravaloarea produselor returnate va fi rambursata in termen de maximum 30 zile lucratoare de la finalizarea procedurii de retur, realizata de catre echipa de control a calitatii Sandra Ferretti, prin transfer bancar în contul IBAN specificat în formularul de retur.

14.17. Putem schimba o bijuterie doar cu un alt produs cu aceeasi valoare sau mai mare. Timpul de re-livrare depinde de produsul ales, daca il avem in stoc sau trebuie sa il facem pe comanda. Daca doriti sa schimbati un produs cu altul pe care nu il avem in stoc, suma deja platita poate ramane in contul clientului pana cand produsul este disponibil pentru cumparare. Daca noul produs dorit este mai scump decat cel returnat, veti avea de achitat diferenta necesara.

14.18. In cazul unei bijuterii primite cadou, pe care clientul nu doreste sa o pastreze, va punem la dispozitie inlocuirea cu un alt produs de valoare similara. Produsul returnat trebuie insotit de certificatul de garantie, factura, in termen de 30 de zile de la data achizitiei.

14.19. In cazul achizitionarii unui gift card/voucher, nu acceptam restituirea contravalorii financiare. Odată achiziționat, Cardul Cadou Online nu poate fi returnat sau schimbat cu contravaloarea lui în bani, acesta putând fi folosit doar pentru achiziția oricărui produs pe care Societatea îl are pe stoc la momentul la care posesorul cardului îl va prezenta în acest sens.

14.20. Dacă valoarea produsului ales de către persoana care prezintă cardul cadou depășește valoarea acestuia, respectiva persoană trebuie să achite achite diferența (cash sau virament bancar). Cardul Cadou Online trebuie utilizat în integralitate pentru o singură achiziție (fie că aceasta privește un singur produs sau mai multe), neputând fi utilizat doar parțial. Dacă nu este utilizată întreaga valoare a cardului cadou Societatea nu are obligația și nu va restitui sau oferi persoanei respectiva suma de bani aferentă diferenței neutilizate.

14.21. Cumpărătorul nu va putea să returneze produsele achiziționate și/sau nu va pretinde orice alte despăgubiri, în următoarele situații:

14.22. Cererea de returnare este făcută după trecerea termenului de 14 zile calendaristice;¬

14.23. Produsul returnat nu este în aceeași stare în care a fost livrat, însoțit de documentele aferente.

14.24. Cumpărătorul va fi informat în e-mailul de confirmare a Comenzii dacă acesta este returnabil sau nu și dacă există costuri în caz de retur.

14.25. În cazul în care Cumpărătorul nu returnează produsele corect împachetate pentru manipulare, curierul desemnat de Vânzător pentru ridicarea acestuia pe cheltuiala lui este îndreptățit să refuze preluarea coletului.

14.26. În cazul în care Cumpărătorul alege o altă cale de retur dacât cea agreată de Vânzător, Cumpărătorul este răspunzător de orice nereguli de împachetare și manipulare constatate la recepția returului.

14.27. În cazul în care plata bunului achiziționat a fost efectuată online de către Cumpărător, Vânzătorul îi va rambursa Cumpărătorului suma primită în decursul a 30 zile calendaristice de la data la care primește cererea de retragere din partea acestuia, prin transfer bancar în contul IBAN din care s-a efectuat plata online.

14.28. Vânzătorul garantează remedierea gratuită a viciilor ascunse de fabricație (fixarea pietrelor, încuietorile cerceilor precum şi neconcordanța cu caracteristicile bijuteriei procurate), excluzând daunele cauzate de diverse accidente (scăparea sau lovirea bijuteriilor), lipsa de îngrijire, purtarea neadecvată sau neîndeplinirea indicațiilor oferite de consultanții noştri şi menționate în instrucțiunea pentru îngrijirea bijuteriilor, etc. Apariția de zgârieturi (aur roşu, alb, galben) şi/sau ştergerea stratului exterior de rodiu (aur alb), ştergerea stratului de acoperire din aur de pe articolele din argint de pe suprafața bijuteriei nu este considerat viciu sau defect de fabricație. Reparația bijuteriilor în cazul apariției a unor vicii de fabricație aflate în termen de garanție se vor efectua gratuit. Pentru defecțiunile apărute în cazurile enumerate mai sus reparațiile se vor efectua în baza unui tarif suplementar

14.29. Solicitarea de retur va fi efectuată de către Cumpărător.

**15. GARANȚII**

15.1. Sandra Ferretti livreaza produse de cea mai inalta calitate si ne angajam sa satisfacem 100% clientii nostri. Toate produsele comercializate de Vânzător beneficiază de condiții de garanție conforme legislației în vigoare pe teritoriul României.

15.2. Drepturile consumatorului sunt conforme cu art. 16(1) din legea 449/2003(12). Drepturile consumatorului nu sunt afectate de condițiile de garanție. Drepturile consumatorului sunt conforme cu dispozițiile art. 11(8) din OUG nr.  140/2021.

15.3. Termenul de garantie pentru bijuteriile Sandra Ferretti, din aur, este de doi ani de la achizitionare.

15.4. Autenticitatea și caracteristicile materialului prețios, aur 14K (585‰) / aur 18K (750‰), cât și a pietrelor prețioase încrustate în montura bijuteriilor sunt garantate pe viață.

15.5. Drepturile consumatorului nu sunt afectate de condițiile de garanție prevăzute în Certiﬁcatul de Garanție. Prin certiﬁcatul de garanție vă asigurăm că bijuteriile SANDRA FERRETTI sunt marcate în conformitate cu marca de garanție proprie și marca de titlu, aceasta ﬁind autorizată de către Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor - Direcția pentru Metale Prețioase. Acest certiﬁcât de garanție atestă faptul că bijuteria este realizată din aur.

15.6. Certificatul de garantie asigura clientului posibilitatea de a schimba bijuteria in 30 de zile si de a-l repara in termen de 24 de luni, daca acesta prezinta vicii de fabricatie.

15.7. Aurul poate ﬁ galben, alb sau roz. Aurul este obţinut prin alierea metalului preţios cu un mix de metale care îi conferă nuanţa speciﬁcă. Pentru a intensiﬁcă luciul bijuteriilor din aur alb, acestea sunt acoperite cu rodiu. Stratul de rodiu se poate uza în 6-12 luni, iar bijuteriile pot pierde din strălucire. Pietrele de zirconiu se pot mătui în timp.

15.8. Toate solicitările de reparații sunt supuse inspecției de către echipa noastră de Asigurare a Calității, înainte ca cererea să fie procesată. În cazul în care echipa noastră de Asigurare a Calității constata că daunele nu au fost cauzate de un defect de fabricație, vă vom informa despre aceasta și vă vom anunța, dacă oricare dintre serviciile de reparații efectuate de Sandra Ferretti sunt disponibile cu costuri sau altfel.

15.9. Garantia producatorului nu acopera urmatoarele: purtare excesiva sau neadecvata, zgarieturi, bijuterii rupte, decolorare datorită expunerii la substanțe chimice, machiaj, piscine, băi fierbinți (jacuzzi) sau baie, diverse accidente, neglijenta, uzura, utilizare necorespunzatoare, scobituri sau spargere cauzate de uzura generală sau de folosirea incorectă, indoit, prins sau uzat în zona ghearelor, ce permite pietrei să cadă sau să fie pierdută din cauza neglijenței sau altor daune, piatra(e) pierdute sau furate, sau alti factori care nu au legătură cu defectele de material sau de manoperă

15.10. Pentru defectele ce nu pot fi acoperite de garantie , reparatiile vor fi efectuate cu costuri aditionale, in functie de complexitatea reparatiei.

15.11. Timpul de ridicare/livrare a unei bijuterii lasate la reparat/inlocuit este de 30 de zile lucratoare din momentul procesarii. Costul transportului este suportat de catre client.

15.12. Clientul beneficiază de posibilitatea de a schimba produsul o singură dată în termen de 30 de zile de la data achizitiei, doar prin prezentarea bonului fiscal sau a facturii (în cazul comenzilor online) și numai dacă produsul nu a fost purtat si nu prezintă semne de uzură datorate manevrării defectuoase.

15.13. Garanția este nulă și neavenită, în cazul în care produsul a fost modificat în orice mod, inclusiv gravarea, redimensionarea sau repararea de către o terță parte, cum ar fi un alt bijutier sau altă persoană decât Sandra Ferretti.

15.14. Dacă o parte din bijuterie (inclusiv, dar nu se limitează doar la pietre, lanțuri, cleme etc.) cade, ar trebui să fie returnată împreună cu piesele sale, înainte de orice încercare de a fi reparată. Sandra Ferretti nu își asumă responsabilitatea pentru piese sau pietre lipsă.

15.15. Bijuteriile Sandra Ferretti sunt marcate în conformitate cu legislația în vigoare, sub îndrumarea și controlul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor - Direcția pentru Metale Prețioase.

15.16. Pentru bijuteriile ornamentate cu pietre, în cazul desprinderii/ căderii acestora în perioada de garanție, Sandra Ferretti le va înlocui gratuit, într-un termen de 30 de zile lucratoare, numai în situațiile în care acest lucru nu este imputabil Cumpărătorului si cu conditia sa aveti piatra cazuta.

15.17. Rețineți că următoarele aspecte sunt caracteristicile produsului și nu pot fi considerate defecte: unele nereguli și variații ale meșteșugului, caracteristicile naturale ale metalului sau a pietrelor prețioase (cum ar fi culoarea, incluziunile interne. .etc.)

**16. TRANSFERAREA BUNURILOR**

Proprietatea asupra produselor va fi transferată la livrare, după efectuarea plății din partea Cumpărătorului la adresa indicată în Comandă. Livrare înseamnă semnarea de primire a documentului de transport furnizat de curier sau semnarea de primire pe factura fiscală, sau primirea bonului fiscal în cazul ridicării produselor din locațiile fizice ale Vânzătorului.

**17. TRANSFER DE RISC**

17.1. Clientul este responsabil de a verifica produsul (e) imediat după livrare, in prezenta curierului, pentru a determina conformitatea cu comanda. Dacă există discrepanțe, clientul nu ar trebui să accepte pachetul și trebuie să descrie orice defecte (de exemplu urme de manipulare, produse deteriorate, produse lipsă sau articole, sau produse diferite de cele comandate și / sau indicată în documentul de transport) în scris direct pe baza declarației luată de transportator. Retineti că riscul de pierdere accidentală sau deteriorarea accidentală a obiectului cumpărat - inclusiv în timpul transportului - este transferată clientului în momentul în care obiectul este predat.

17.2. In ceea ce priveste vanzatorul, riscul de pierdere accidentală a, sau deteriorarea produselor este transferat către contractor la transfer, sau, în cazul tranzacțiilor transmise, în cazul în care produsele sunt predate transportatorului, transportului de marfă, sau oricarei alte părți responsabile de executarea transportului.

17.3. Un refuz, fie al clientului, fie al vanzatorului de acceptarea a livrării va fi luat in considerare ca un transfer.

17.4. Plasarea unei comenzi confirmă un acord necondiționat la care clientul este responsabil pentru plata oricăror taxe suplimentare, taxe vamale daca este cazul. Taxele vamale nu sunt incluse in pretul afisat al produsului si nici in cosul de cumparaturi.

1. **Frauda**

18.1. Tentativele de acces neautorizat la website-ul www.sandraferretti.com , incluzând dar nelimitându-se la orice încercare de a accesa datele personale ale altui utilizator/client/cumpărător, de a modifica conținutul Website-ului sau de a afecta performanțele serverului pe care acesta rulează vor fi considerate tentative de fraudare a Website-ului și vor fi raportate autorităților competente, punând în mișcare cercetarea penală împotriva aceluia sau acelora care a(u) încercat acest fapt.

1. **LEGEA APLICABILĂ – JURISDICȚIA**

19.1. Contractul încheiat între Clienți și Vânzători ca urmare a achiziției Produselor sau Cardurilor Cadou Online este supus legii române. În cazul unor eventuale litigii apărute între Vânzător și Clienți/Cumpărători ,se pot adresa, după caz, Autorității Naţionale pentru Protecţia Consumatorilor, sau pot opta pentru rezolvarea pe cale amiabila ori, iar daca acest lucru nu este posibil, în fața instanțelor judecătorești romane competente.

**20. DIVERSE**

20.1. Pentru a asigura respectarea condițiilor de acces la site și utilizare a serviciilor, utilizatorul trebuie să verifice la momentul fiecărei accesări a site-ului termenii și condițiile de utilizare a Site-ului. Utilizarea Site-ului și/sau a oricăror servicii, chiar și în cazul omisiunii utilizatorului de a analiza termenii și condițiile aplicabile, reprezintă acordul expres al utilizatorului de acceptare a respectivelor condiții.

20.2. Pentru orice nerespectare a acestui set de reguli, observație, plângere sau problema legată de Site vă rugam să ne scrieți la adresa: office@sandraferretti.com.

1. **DISPOZITII FINALE**

20.1. Legea Republicii Federale Germania se aplică, cu excepția legii ONU de cumpărare. Pentru clienții care nu intră în contractul de scopuri profesionale sau comerciale, aceste legi se aplică numai în cazul în care protecția acordată de dispozițiile obligatorii ale legislației statului în care își are reședința obișnuită clientul nu este retrasă.

20.2. În cazul în care clientul este un om de afaceri, persoană juridică de drept public, persoana fizica, indiferent de situatie, locul exclusiv de jurisdicție în eventualitatea unei dispute contractuale este instanța competentă de pe teritoriul locului vânzătorului. Vânzătorul își rezervă dreptul de a acționa în judecată contractantul la domiciliul sau la locul de desfășurare a activității sale.

.