

# Termeni și condiții

## 1. Dispoziții inițiale

- i. Acești Termeni și condiții de afaceri definesc relația dintre compania noastră, Notino, s.r.o. (SRL), Londýnské náměstí 881/6, 63900 Brno, Republica Cehă, Nr. id.: 27609057, în calitate de vânzător și operator al e-shopului cu adresa web [www.notino.ro](http://www.notino.ro), și dumneavoastră, clientul nostru, care încheie un contract de cumpărare cu noi.
- ii. Aplicăm o abordare uniformă pentru toți clienții noștri și le oferim aceleași beneficii, indiferent dacă sunt sau nu consumatori. Prin urmare, regulile stabilite în cadrul acestor Termeni și condiții de afaceri sunt valabile pentru toți clienții noștri.
- iii. Acești Termeni și condiții acoperă, în primul rând, cumpărarea produselor din e-shopul nostru. Sunt aplicabili, în egală măsură, pentru cumpărarea unor produse folosind linia telefonică pentru clienți sau vizitând unul dintre magazinele noastre fizice.

## 2. Încheierea acordului de cumpărare

- i. Puteți încheia un acord de cumpărare cu noi fie de la distanță, prin intermediul e-shopului sau al liniei telefonice pentru clienți, fie personal, vizitând unul dintre magazinele noastre.
- ii. În cazul unui acord de cumpărare încheiat de la distanță, comanda - plasată transmițând comanda prin pagina web sau prin intermediul liniei telefonice pentru clienți - constituie un proiect de acord. Comanda va fi valabilă pe o perioadă de 7 de zile, iar noi vom confirma primirea sa prin e-mail. Ca urmare, acordul de cumpărare va fi încheiat în momentul acceptării proiectului de acord de către noi, sub forma livrării produselor comandate. Vă vom informa prin e-mail despre expedierea produselor.
- iii. Livrăm bunuri numai în cantități obișnuite pentru consumul casnic. În anumite cazuri (în special în cazul promoțiilor sau al lichidărilor de stoc), ne rezervăm dreptul de a fixa cantitatea maximă pe care o putem furniza.
- iv. Pentru a trimite comanda în e-shop, faceți clic pe butonul „Comandă”. Atât condițiile de afaceri acceptate, cât și informațiile din comandă se arhivează pe o perioadă de 6 ani. Dacă ați introdus date incorecte în comandă, aveți opțiunea de a le corecta prin intermediul formularului de comandă sau al contului dvs. de client.

## 3. Retragera fără motiv

- i. Aveți dreptul, prin lege, să vă retrageți dintr-un acord încheiat pe internet sau prin telefon, fără a explica motivul, în termen de 14 zile de la livrarea produselor. În compania noastră, orice cumpărător are dreptul de a se retrage din acordul de cumpărare fără niciun motiv, în termen de 90 de zile de la livrarea produselor. Regula este valabilă și în cazul cumpărăturilor efectuate în magazinele noastre fizice.
- ii. Pentru a vă putea exercita acest drept, trebuie să ne comunicați decizia dumneavoastră de a vă retrage din acordul de cumpărare, în termenul mai sus menționat. În acest sens, ne puteți contacta la [info@notino.ro](mailto:info@notino.ro) sau ne puteți suna la 031 22 94 544. Puteți, de asemenea, utiliza modelul de formular de retragere din acord, disponibil [aici](#).
- iii. În cazul retragerii dumneavoastră din acord, vă vom rambursa costul de cumpărare a produselor. Dacă vă retrageți în termen de 14 zile de la livrarea produselor, aveți dreptul și la rambursarea costurilor de livrare, în valoarea corespunzătoare modalității de livrare cu cele mai scăzute costuri. Dacă retragerea din acord are loc mai târziu, rambursăm numai prețul de cumpărare a produselor. Sumele mai sus menționate vor fi rambursate imediat, nu mai târziu de 14 zile de la data retragerii. Este însă posibil, conform legii, să așteptăm să returnați produsele, înainte de a efectua plata. În scopul rambursării sumei, vom folosi aceeași modalitate de plată pe care ați utilizat-o pentru a achita costul cumpărăturilor, dacă nu convenim altfel.

iv. Este necesar să expediați produsele imediat, nu mai târziu de 14 zile de la data retragerii, pe adresa Notino, Promenada, Calea Floreasca Nr. 246B, sector 1, 077190 București, sau să aduceți produsele personal la magazinul nostru. Dacă vânzătorul trimite gratuit clientului, ca urmare a încheierii contractului, produse suplimentare („cadou”), și acest cadou trebuie returnat. În cazul în care clientul nu trimite furnizorului și cadoul oferit împreună cu produsele, furnizorul are dreptul de a amâna returnarea către client a prețului de achiziție al produselor până la returnarea cadoului. În primul caz, veți suporta costurile asociate returnării produselor.

v. Rețineți că veți fi considerat responsabil pentru orice reducere a valorii produselor, ca o consecință a manipulării acestora în alt mod decât cel necesar pentru a vă familiariza cu natura, proprietățile și funcționalitatea produsului (de ex., dacă folosiți un parfum, deși l-ați încercat deja). Vă rugăm să rețineți, de asemenea, că nu aveți dreptul să vă retrageți din acord în cazul produselor realizate conform cerințelor dumneavoastră sau al produselor personalizate (de ex., ambalaje cu gravuri personalizate), precum și în cazul produselor scoase din ambalaj și care nu pot fi returnate în ambalaj din motive de igienă (de ex., dacă ați deschis ambalajul cu preparate cosmetice și alte bunuri care intră în contact direct cu pielea). Mai mult, vânzătorul avertizează că nu este posibilă retragerea din contract, în cazul serviciilor de ambalare cadou sau de ambalare ecologică, odată ce bunurile au fost deja ambalate și, prin urmare, serviciul a fost furnizat (vânzătorul furnizează serviciul de ambalare cadou sau de ambalare ecologică imediat după plasarea comenzii, dacă serviciul respectiv a fost selectat de către client).

#### **4. Reclamații**

i. În cazul în care produsele prezintă un defect la livrare, putem conveni cu privire la compensație sub forma unui voucher. Aveți, de asemenea, dreptul de a cere eliminarea defectului, sub forma înlocuirii sau a reparării produsului. În situația în care eliminarea defectului este imposibilă sau nerealizabilă pentru noi, aveți dreptul de a revendica reducerea prețului de achiziție și, dacă defectul este substanțial, vă puteți, de asemenea, retrage din acordul de cumpărare. Aveți aceste drepturi și dacă un astfel de defect se manifestă mai târziu.

ii. Ne asumăm responsabilitatea pentru defectele produselor, dacă acestea se manifestă în termen de doi ani de la livrarea acestora sau înainte de data de expirare menționată pe ambalaj.

iii. Produsele vor fi considerate defecte în special atunci când nu au proprietățile obișnuite sau prezentate, nu servesc scopului, nu respectă cerințele legale sau nu au fost livrate în cantitatea convenită. Rețineți că sensibilitatea crescută sau reacția alergică la produsele livrate nu pot fi considerate defecte ale produsului. De asemenea, deficiențele privind cadourile și alte gratuități, pe care le furnizăm dincolo de limitele comenzii dumneavoastră, nu pot fi considerate defecte. Imaginile produselor din magazinul nostru sunt doar ilustrative și nu constituie o prezentare obligatorie a proprietăților bunurilor (de ex., ambalajul poate fi diferit, datorită unei modificări implementate de producător).

iv. Vom răspunde cu plăcere tuturor întrebărilor referitoare la reclamații, la [info@notino.ro](mailto:info@notino.ro) sau la 031 22 94 544. Vă rugăm să trimiteți produsele care fac obiectul reclamației pe adresa Notino, Promenada, Calea Floreasca Nr. 246B, sector 1, 077190 București, împreună cu formularul de reclamații completat, disponibil [aici](#). Puteți completa reclamația și în magazin. În cazul în care completați formularul fără asistență din partea personalului nostru, vă rugăm să nu uitați să descrieți defectul sau modul de manifestare a acestuia, precum și specificarea modalității în care doriți să fie soluționată reclamația dumneavoastră.

v. Vă vom informa despre progresul reclamației, în special despre primirea, acceptarea sau respingerea acesteia, prin e-mail sau prin SMS. De asemenea, este posibil să vă contactăm prin telefon.

vi. Vom lua fără întârziere o decizie cu privire la reclamație. Durata rezolvării reclamației, inclusiv îndepărtarea defectelor, de obicei durează până la 30 de zile. În caz contrar, aveți dreptul să vă retrageți din acordul de cumpărare. Este necesar ca dvs. să ne furnizați asistența necesară pentru respectarea termenului de mai sus.

vii. În cazul unei reclamații justificate, vom suporta costurile aferente returnării produselor.

#### **5. Metoda de plată și de livrare**

- i. Puteți selecta metoda de plată și de livrare din opțiunile pe care le oferim. Înainte de expedierea comenzii, vă vom notifica cu privire la metoda de plată selectată și la costurile aferente. În cazul în care clientul alege să plătească cu cardul de credit, acesta acceptă ca suma de plată să fie retrasă direct de pe cardul de credit în momentul tranzacției.
- ii. Metodele de plată și de livrare oferite în prezent, precum și prețurile aferente acestora, pot fi găsite [aici](#).
- iii. Datele de livrare prezentate au caracter informativ și se bazează pe termenele de livrare preconizate de transportatori.
- iv. Ne rezervăm dreptul de a asigura livrarea gratuită a produselor, în anumite cazuri.

## **6. Diverse**

- i. Oferim clienților noștri diverse reduceri, cadouri și alte vouchere. Utilizarea lor este dirijată de anumite reguli, care vor fi comunicate individual clientului, în fiecare situație. Cu excepția cazului în care se prevede altfel, fiecare voucher de reducere sau de cadou poate fi folosit o singură dată și numai un singur voucher de același tip poate fi folosit în cadrul aceleiași comenzi. Dacă nu se prevede altfel, reducerile nu pot fi combinate. În cazul în care valoarea voucherului cadou depășește valoarea cumpărăturii, diferența nu va fi transferată într-un nou voucher, iar suma neutilizată nu va fi rambursată.
- ii. În legătură cu cumpărătura efectuată, este posibil să primiți un chestionar de evaluare, de la o terță parte. Puteți să le împărtășiți și altora experiența referitoare la cumpărătură și la produse. Vom fi foarte fericiți dacă veți accepta să completați chestionarul.

## **7. Trimiterea mostrelor**

- i. Oferim serviciul Notino Try&Buy și serviciul de expediere a unor mostre gratuite, anumitor clienți. Ne rezervăm dreptul de a vă oferi opțiunea de a primi un colet gratuit, conținând mostre de parfumuri și alte preparate cosmetice, în funcție de oferta disponibilă în e-shop, în scopul de a testa produsele oferite în e-shop.
- ii. Selecția de mostre este limitată de stocurile noastre și de oferta disponibilă în e-shop pentru serviciul Notino Try&Buy.
- iii. Serviciul Try&Buy și serviciul de mostre gratuite vizează informarea clienților despre oferta e-shopului, scopul acestora nefiind de a evalua calitatea sau designul mostrei convenite. Try&Buy și serviciul de mostre gratuite sunt servicii gratuite, de natură publicitară, care nu constituie îndeplinirea unor obligații în baza unui acord de cumpărare. Prin urmare, nicio discrepanță în mostra trimisă nu oferă posibilitatea exercitării unor drepturi, în cazul executării defectuoase.
- iv. Este posibil să fiți contactat în scopul verificării satisfacției dvs. cu privire la produsul ales; prin exprimarea solicitării de trimitere a unui produs, vă dați consimțământul de a fi contactat.
- v. Oferim și serviciul Try It First, de care puteți beneficia la cumpărarea unui produs. Dacă, atunci când cumpărați un produs, alegeți opțiunea „Mostră de testare - Try it First”, noi vă expediem, împreună cu produsul cumpărat, și o mostră din același produs. Astfel, puteți testa mai întâi caracteristicile produsului cumpărat folosind mostra, nefiind necesară desfacerea produsului. Dacă, după testarea mostrei, considerați că produsul nu vă convine, îl puteți returna, nedesfăcut, pe cheltuiala noastră. Acest lucru nu afectează dreptul dvs. de a vă retrage din contract.

## **8. Informații generale**

- i. În conformitate cu Legea privind înregistrarea vânzărilor, vânzătorul este obligat să elibereze clientului o chitanță fiscală. Vânzătorul este, de asemenea, obligat să înregistreze vânzarea on-line la autoritatea fiscală, în caz de defecțiune tehnică în termen de cel mult de 48 de ore.
- ii. În vederea soluționării independente, imparțiale, transparente, eficiente, rapide și echitabile, 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-ului [www.notino.ro](http://www.notino.ro), vă informăm cu privire la existența și la

posibilitatea de a recurge 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 o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor menționate în paragraful anterior. Aveți posibilitatea de a accesa platforma SOL la următoarea adresă de internet: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=RO>.

iii. Acordul va fi încheiat în limba română și se va afla sub incidența legilor României.

iv. Toate prețurile produselor și serviciilor sunt indicate inclusiv TVA-ul valabil în momentul plasării comenzii. În cazul modificării ratei TVA înainte de încheierea acordului de cumpărare sau înainte de expedierea produselor, fie clientul își asumă obligația, în funcție de metoda de plată selectată, să achite orice rest de plată neachitat, fie vânzătorul va trimite prompt clientului un e-mail prin care îi solicită acestuia să indice modul în care vânzătorul poate rambursa suma plătită în plus de către client.

v. Prin plasarea acestei comenzi, vă exprimați acordul cu privire la primirea bonului fiscal în format electronic. Bonul fiscal în format electronic va fi inclus în e-mailul de expediere a comenzii. Dacă doriți să primiți bonul fiscal imprimat pe hârtie, vă rugăm să îl solicitați prin e-mail, iar noi vă vom trimite bonul fiscal împreună cu comanda.

vi. Toate prețurile produselor, inclusiv cele reduse, sunt valabile până la o notificare ulterioară sau până la lichidarea stocurilor.

vii. Termenii și condițiile se pot descărca [aici](#).