

Termeni & Condiții de vânzare

Folosirea acestui site semnifică în mod implicit și acceptarea termenilor și condițiilor descrise mai jos. Pentru o colaborare cât mai bună, vă rugăm să parcurgeți și prevederile de mai jos:

Preambul

Conținutul site-ului www.diqis.ro este protejat de legislația privind drepturile de autor și de legile privind dreptul de proprietate intelectuală și industrială, fiind proprietatea S.C. FRAROM INTERNATIONAL EST S.R.L., cu sediul în Iași, str. Petre Vancea, nr.3, CUI: RO526878, J22/487/1994 reprezentată legal prin dna. Ioanna Olărescu, în calitate de Director General, denumită în continuare “Frarom” sau „Vânzătorul”, vinde produsele prezentate pe site-ul sau de vânzare la distanță numai cu amănuntul și consumatorilor finali. Orice Comandă care nu corespunde în mod evident unei vânzări cu amănuntul și, în general, orice Comandă frauduloasă sau care este declarată frauduloasă, va fi considerată de Frarom ca fiind nulă și neavenită. Înainte de finalizarea Comenzii, Cumpărătorul declară că achiziționarea produselor de pe site-ul de vânzare la distanță nu are nicio legătură cu vreo activitate profesională, ci se limitează la o utilizare strict personală. În scopul Termenilor și Condițiilor, cumpărătorul și Frarom sunt numiți în mod individual Partea și colectiv Părțile.

Articolul 1 – Obiect

Termenii și Condițiile au ca obiect, pe de o parte, informarea oricărui eventual Cumpărător despre condițiile și modalitățile în care Vânzătorul vinde și livrează produsele comandate, iar pe de altă parte, stabilirea drepturilor și obligațiilor Părților în cadrul procesului de vânzare a produselor de către Frarom Cumpărătorului. Aceste condiții se aplică fără restricții sau rezerve, tuturor vânzărilor de produse comercializate de Frarom pe Site-ul său care poate fi accesat pe Internet, la adresa www.diqis.ro. Prin urmare, faptul că un Cumpărător comandă un produs comercializat pe Site-ul Frarom presupune acceptarea deplină și integrală a Termenilor și Condițiilor, despre care Cumpărătorul declară că a luat cunoștință anterior plasării Comenzii.

Frarom își rezervă dreptul de a modifica în orice moment Termenii și Condițiile. Termenii și Condițiile de Vânzare (în continuare „TCV”) se completează cu prevederile cuprinse în „Politica de Confidențialitate” și „Politica de Utilizare a Cookie-urilor”.

Articolul 3 – Încheierea contractului și comenzile

3.1 Tarife

Prețul pentru vânzarea online a produselor de pe Site-ul Diqis, exprimate în lei (RON), sunt cele în vigoare în momentul plasării Comenzii de către Cumpărător. Prețul de vânzare al produselor poate fi modificat de Frarom în orice moment, însă în niciun caz prețul nu poate fi modificat ulterior plasării comenzii, în mod unilateral. Această modificare va fi comunicată Cumpărătorului înainte de orice Comandă. Prețurile se aplică vânzării la distanță.

Aceste prețuri nu conțin și cheltuielile de expediere, ce vor fi percepute separat, în plus față de prețul produselor cumpărate. Cheltuielile de expediere vor fi indicate înainte de înregistrarea Comenzii de către Cumpărător. Diferitele modalități de expediere sunt prevăzute în continuare în TCV și sunt preluate și pe Site; acestea pot fi oricând modificate de către Frarom.

Prețurile includ taxa pe valoare adăugată (TVA) aplicabilă în ziua înregistrării Comenzii. Orice modificare a cotei de TVA aplicabile va fi în mod automat aplicată și prețului produselor vândute de Frarom pe Site-ul său.

3.2 Caracteristicile produselor

Cumpărătorul poate selecta unul sau mai multe produse dintre diferitele categorii prezentate pe Site-ul Diqis.

Diqis poate modifica în orice moment sortimentele produselor comercializate pe Site-ul său, fără a aduce vreo atingere Comenzilor deja înregistrate de Cumpărător. Cumpărătorul poate, înainte de plasarea Comenzii, să se informeze de pe site-ul Diqis despre caracteristicile esențiale ale produsului (produselor) pe care dorește să-l (să le) comande.

Toate produsele respectă legislația în vigoare în România.

Informațiile înscrise pe ambalajele produselor vor fi disponibile cel puțin în limba română. Pentru orice întrebare referitoare la produse și utilizarea lor, orice întrebare suplimentară sau solicitare de consiliere, Cumpărătorul poate contacta echipa Frarom la nr. de telefon +40 749 156 857; +40 332 407 853. De asemenea, Cumpărătorul se poate deplasa în magazinul Diqis pentru obținerea unui sfat personalizat și testarea produselor comercializate de Frarom.

3.3 Disponibilitate

Ofertele prezentate de Frarom sunt valabile atât timp cât rămân afișate pe Site, în limita stocurilor disponibile.

3.4 Comanda

Orice Comandă presupune acceptarea Termenilor și Condițiilor de Vânzare și a prevederilor documentelor „Politica de Confidențialitate” și „Politica de Utilizare a Cookie-urilor”, fără a aduce atingere eventualelor condiții contractuale particulare convenite de Părți, dacă există.

Cumpărătorul poate verifica detaliile proiectului său de Comanda și poate corecta eventualele erori.

Din momentul în care Cumpărătorul confirmă comanda apăsând pe butonul „Validează plata” (denumită înainte și în continuare „Comanda”), se consideră că acesta a acceptat în cunoștință de cauză conținutul și condițiile Comenzii respective și, în special, Termenii și Condițiile de Vânzare, faptul că respectiva Comandă implică o obligație de plată din partea sa, prețurile, volumele, caracteristicile, cantitățile și termenul de livrare a produselor comercializate și comandate de Cumpărător.

După validarea acestei etape, Cumpărătorul nu va mai putea anula Comanda decât în temeiul dreptului de renunțare prevazut de art. 6 de mai jos. Vânzarea va fi definitivă (sub rezerva exercitării de către Cumpărător a dreptului său de retragere, în condițiile prevăzute la articolul 6 din Termenii și Condițiile de Vânzare).

Comanda va fi confirmată de Frarom prin transmiterea unei informări electronice Cumpărătorului („mesajul electronic pentru confirmarea Comenzii”).

Frarom va fi îndreptățit să încaseze prețul total aferent Comenzii:

- pentru plățile efectuate conform articolului 4.1 de mai jos: imediat după transmiterea mesajului electronic pentru informarea Cumpărătorului despre expedierea Comenzii sale;
- pentru plățile efectuate în sistem ramburs: în momentul livrării coletului, Frarom având dreptul de a refuza remiterea coletului în situația în care Cumpărătorul nu achită prețul produselor comandate.

De aceea, în caz de eroare la menționarea adresei de mesagerie electronică sau de nerecepționare a mesajului electronic pentru confirmarea Comenzii, Frarom nu va putea fi trasă la răspundere. În acest caz, vânzarea va fi considerată definitivă, cu excepția cazurilor de anulare a Comenzii de către Frarom, în special pentru indisponibilitatea produselor în condițiile arătate mai sus. Cu toate acestea, Cumpărătorul va putea să-și exercite dreptul de retragere, în condițiile prevăzute la articolul 6 din Termenii și Condițiile de Vânzare.

Frarom își rezervă dreptul de a suspenda sau anula executarea oricărei Comenzi și/sau livrări, indiferent de natura sau etapa executării sale, în caz de neplată sau plată parțială a oricăror sume datorate de Cumpărător, în caz de incident de plată sau de fraudă ori tentativa de fraudă în legătură cu utilizarea Site-ului Diqis, inclusiv cu ocazia unor Comenzi anterioare.

Articolul 4 – Plata

4.1 Instrumente de plată

În momentul înregistrării Comenzii, Cumpărătorul garantează Frarom că dispune de autorizațiile necesare pentru utilizarea instrumentului de plată ales pentru Comanda sa.

4.1.1 Carduri bancare

Cardurile bancare acceptate pe Site-ul Diqis sunt urmatoarele: Visa, Visa Electron, Maestro și Master Card. Aceste carduri de debit sau credit trebuie să fie emise de o instituție bancară sau financiară cu sediul în România. Plata cu cardul se realizează prin operatorul de plăți online NETOPIA <https://www.mobilpay.ro/public/>.

4.1.2. Ramburs (numerar la curier)

Această modalitate de plată presupune achitarea comenzii în momentul livrării coletului, eliberarea chitanței făcându-se de firma de curierat.

4.2 Modalitățile de plată

În funcție de modalitatea de plată aleasă, plata trebuie efectuată în momentul plasării Comenzii online de catre Cumpărător în cazul plăților prin card bancar, respectiv în momentul livrării coletului în cazul plății ramburs.

În caz de dificultate cu ocazia efectuării plății, Cumpărătorul va putea apela la instituția bancară emitentă a cardului bancar sau, în cazul în care acesta consideră că ar putea obține o informație de la Frarom, să ne contacteze prin intermediul secțiunii ”Contactează-ne”.

Toate Comenzile sunt plătibile în lei (RON), cu toate taxele și contribuțiile obligatorii incluse.

La latitudinea Frarom, se vor putea aplica de drept penalități de întârziere, egale cu rata dobânzii legale, sumelor neachitate la data expirării unui termen de zece zile de la data Comenzii sau de la data notificării respingerii plății bancare.

În plus, Frarom își rezervă dreptul de a suspenda sau anula executarea oricărei Comenzi și/sau livrări, indiferent de natura sau etapa executării sale, în caz de neplată sau plată parțială a oricăror sume datorate de Cumpărător, în caz de incident de plată sau de fraudă ori tentativă de fraudă în legatură cu utilizarea Site-ului Diqis, inclusiv cu ocazia unor Comenzi anterioare.

4.3 Securitatea operațiunilor de plată

Pentru a asigura securitatea plăților cu cardul bancar, Cumpărătorul va transmite Frarom criptograma vizuala (codul CVV) de pe spatele cardului bancar utilizat de Cumpărător.

În cadrul luptei împotriva infracțiunilor săvârșite pe Internet, informațiile referitoare la Comanda Cumpărătorului vor putea fi transmise oricărui terț abilitat prin lege sau desemnat de

Frarom, numai în scopul verificării identității Cumpărătorului, a validității Comenzii, a modalității de plată utilizate și a livrării avute în vedere.

Orice Cumpărător are dreptul de acces, rectificare și ștergere a datelor cu caracter personal care îl privesc și care sunt prelucrate de Frarom, în condițiile prevăzute în documentele „Politica de Confidențialitate” și „Politica de Utilizare a Cookie-urilor”.

Frarom utilizează un instrument de plată securizat, numit NETOPIA. Securitatea plății se bazează pe autentificarea Cumpărătorului și pe confidențialitatea tuturor datelor. Pentru a asigura securitatea, NETOPIA utilizează tehnici dovedite de criptografie și respectă reglementările bancare aplicabile în România.

Articolul 5 – Livrarea și recepționarea

5.1 Reguli generale

Produsele comandate de Cumpărător în conformitate cu prezentele TCV vor fi livrate la adresa indicată de Cumpărător ca fiind adresa de livrare pentru respectiva Comandă („Adresa de livrare”).

Frarom livrează pe întreg teritoriul României.

Facturile de achiziție sunt transmise prin mesaj electronic la adresa de mesagerie electronică indicată de Cumpărător în momentul înregistrării sale pe Site-ul Diqis sau în format hârtie, împreună cu Comanda.

5.2 Caracteristicile modalităților de livrare ale Site-ului Diqis.ro

Costul livrării este de 19.84 lei (informativ; acesta depinde de kilogramele coletului) pentru comenzi de până la 199 lei. În cazul comenzilor cu o valoare mai mare de 199 lei, Cumpărătorul beneficiază de livrare gratuită.

5.3 Anomalie, avarie, colet deteriorat

5.3.1 Dispoziții generale

Cumpărătorul sau destinatarul Comenzii este rugat să verifice starea aparentă a coletului și a produselor în momentul efectuării livrării.

În caz de anomalie cu privire la colet (colet deteriorat, colet deschis, urme de lichid, etc) sau la produsul (produsele) comandat(e) (produs(e) lipsă, produs(e) deteriorat(e), Cumpărătorul sau destinatarul Comenzii va trebui să urmeze în mod obligatoriu procedura descrisă mai jos corespunzătoare condițiilor Comenzii. Nerespectarea procedurii adecvate exclude posibilitatea oricărei reclamații împotriva transportatorului și a Frarom. În special, Cumpărătorul nu va putea pretinde nicio rambursare a vreunei sume. Cumpărătorul sau destinatarul Comenzii nu va putea nici să pretindă Frarom să livreze din nou produsele comandate.

De asemenea, Cumpărătorul sau destinatarul Comenzii are posibilitatea de a apela la Secretariatul Frarom, pentru a afla modalitățile de returnare a produsului (produselor) deteriorat(e). Procedura de returnare a produselor deteriorate indicată de către Frarom, va trebui urmată în mod obligatoriu de Cumpărător. În caz contrar, Cumpărătorul nu va putea pretinde rambursarea niciunei sume sau înlocuirea produselor respective.

5.3.2 Procedura ce trebuie urmată obligatoriu în cazul produselor lipsă sau deteriorate

Cumpărătorul sau destinatarul Comenzii va trebui să semnaleze absența sau degradarea produsului contactând Frarom prin modalitățile enumerate pe site. Notificarea incidentelor și formularea rezervelor trebuie să intervină în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de 3 (trei) zile lucrătoare de la data livrării. Frarom va furniza un răspuns privind reclamațiile înregistrate în termen de maximum 30 (treizeci) de zile. Diferențele ce nu au putut fi soluționate pe cale amiabilă vor fi deferite spre competența soluționare instanțelor judecătorești din România, fără a exclude posibilitatea intervenției altor instituții de resort.

Frarom va putea solicita orice informație cu privire la identitatea Cumpărătorului sau a destinatarului Comenzii și va putea recurge la orice verificare utilă în acest sens.

5.4 Termenele de livrare

Livrarea are loc în 24-48 h în principalele orașe.

Articolul 6 – Drepturile și termenele de retragere

6.1. Dreptul și termenul legal de retragere

6.1.1. Termenul exercitării dreptului legal de retragere

În conformitate cu articolul 9 (1) din Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, Cumpărătorul are la dispoziție un termen de 14 (paisprezece) zile de la data la care Cumpărătorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de Cumpărător, intră în posesia fizică a produselor, pentru a-și exercita dreptul legal de retragere, fără a fi obligat să-și motiveze decizia. *Totuși, noi am decis să extindem acest termen la 25 de zile calendaristice dacă este returnat produsul în ambalajul original.

6.1.2. Modalitățile de exercitare a dreptului legal de retragere

Cumpărătorul sau, după caz, destinatarul Comenzii, pentru a-și exercita dreptul de retragere, trebuie să informeze expres Frarom la datele de contact indicate pe site, la secțiunea ”Contactează-ne”, cu privire la decizia sa de a se retrage din prezentul contract, utilizând o declarație neechivocă, de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail. Cumpărătorul poate completa și transmite electronic de pe site-ul www.diqis.ro formularul standard de retragere pus la dispoziție în cadrul secțiunii ”Retur produse” sau orice altă declarație neechivocă, folosirea

formularului standard nefiind obligatorie. Dacă însă Cumpărătorul folosește această opțiune, Frarom îi va transmite fără întârziere, pe un suport durabil, de exemplu prin e-mail, confirmarea de primire a cererii de retragere. Pentru a respecta termenul-limita de retragere este suficient ca Cumpărătorul să trimită comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

6.1.3 Produsele exceptate de la exercitarea dreptului legal de retragere

În conformitate cu articolul 16 din Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, dreptul de retragere nu poate fi exercitat pentru Comenzile care se referă la:

- furnizarea de bunuri care au fost desigilate după livrare, care nu mai pot fi returnate din motive de igienă sau protecție a sănătății;

Prin urmare, Cumpărătorul ia la cunoștință faptul că nu se va putea prevala de dreptul său legal de retragere cu privire la produsele desigilate de el, a căror nouă comercializare de către Frarom ar putea prezenta riscuri din motive de igienă sau de protecție a sănătății pentru consumatori (de exemplu: produsele de îngrijire, de curățare etc).

6.1.4 Consecințele exercitării dreptului legal de retragere

În situația în care produsele pot face obiectul dreptului legal de retragere, Cumpărătorul care își exercită dreptul de retragere în condițiile prevăzute de prezentul articol cu privire la termenele și modalitățile de returnare a produselor, va putea obține rambursarea contravalorii produselor returnate, precum și cheltuielile de expediere aferente Comenzii. Cumpărătorului sau destinatarului Comenzii care își exercită dreptul legal de retragere în condițiile prevăzute de prezentul articol cu privire la termenele și modalitățile de returnare a Produselor, i se vor rambursa toate sumele achitate către Frarom cu titlu de plată pentru comanda cu privire la care s-a exercitat dreptul de retragere, cu excepția costurilor livrării, fără întârzieri nejustificate, și, în orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care Frarom este corespunzător notificată cu privire la decizia de retragere din prezentul Contract.

În temeiul art. 13 (2) din Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, Consumatorul înțelege și își dă în mod expres consimțământul ca rambursarea sumelor să se efectueze exclusiv prin transfer bancar, sens în care se obligă să furnizeze Frarom datele unui cont bancar pentru transferul sumelor. În orice caz, Consumatorului nu i se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări. Frarom are dreptul de a amâna rambursarea până la data la care primește înapoi produsele. Produsele returnate vor fi expediate de Cumpărător către Frarom International Est S.R.L., str. Petre Vancea, nr.3, Iași. Cumpărătorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care

rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor.

6.1.5. Cheltuieli

În conformitate cu articolul 14 (2) din Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, cheltuielile de returnare a produselor vor fi suportate de Cumpărător. Prin excepție, în cazurile de neconcordanță între produsele livrate și Comandă, cheltuielile de returnare vor fi suportate de Frarom.

6.2. Dispoziții generale aplicabile returului produselor

Este obligatoriu ca produsele să fie returnate către Frarom într-o stare care să permită repunerea lor în vânzare cel mai târziu, după caz, în termen de 14 zile, respectiv 25 de zile de la data la care Cumpărătorul sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de Cumpărător, intră în posesia fizică a produselor.

Retururile de produse trimise după expirarea acestui termen nu sunt acceptate, ce excepția exercitării dreptului de garanție, în condițiile descrise în art.7 din TCV.

Cumpărătorul va fi răspunzător pentru diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și, după caz, a funcționării produselor.

Articolul 7 – Garanții

Procedura de acordare a garanțiilor este descrisă în cadrul secțiunii „Acordarea garanției” de pe site-ul diqis.ro.

Articolul 8 - Limitare de responsabilitate

Ca urmare a legislației în vigoare, Diqis nu are nici o responsabilitate în ceea ce privește:

- întârzierile la livrare datorate furnizorului, curierului sau din alte motiv neimputabile.
 - deteriorările, distrugerile, pierderile survenite pe timpul transportului până la destinatar, care cad în sarcina transportatorului.
 - Informațiile eronate furnizate de cumpărător. Acesta are posibilitatea corectării oricând a datelor personale din contul creat pe site.
 - neplăcerile create de întreruperea accesului pe site datorate furnizorului de servicii internet (ISP).
- Ne rezervăm dreptul de a refuza o comandă în orice moment al procedurii de comandă din diverse motive, printre care:
- produsul comandat nu este pe stoc
 - identificarea unei erori în informațiile despre produs, inclusiv prețul sau o ofertă promoțională.

Dacă intervin probleme la o comandă va vom contacta prin e-mail sau telefonic.

Articolul 9 – Dispoziții finale

Ne rezervăm dreptul de a face orice modificări ale acestor termeni și condiții, precum și orice modificări asupra site-ului, fără a fi necesară vreo notificare prealabilă a utilizatorilor.