**Termeni,conditii generale si politica de prelucrare a datelor cu caracter personal(GDPR)**

**Termeni si conditii generali**

BocaaN este denumirea comerciala a SC ABC EXPERT SHOP SRL, persoana juridica cu sediul in Targu-Jiu,Str.Agriculturii,nr.5,Bl.5,sc. 1, et4,ap18, inregistrata la Registrul Comertului sub numarul nr. J18/848/2021, avand CUI 44627452.

Va rugam sa cititi acesti termeni si conditii cu atentie pentru folosirea in cele mai bune conditii a site-ului. Utilizarea acestui site implica acceptarea tacita a termenilor si a conditiilor de utilizare prezentate mai jos, care reprezinta intelegerea (contractul) dintre parti.

In calitate de autor/ proprietar/ administrator al site-ului www.bocaan.ro, ABC EXPERT SHOP isi rezerva dreptul de a schimba si actualiza in orice moment continutul acestuia, precum si Politica de confidentialitate, Termenii si conditiile de folosire, fara o notificare prealabila. Astfel, va rugam sa vizitati periodic aceasta sectiune pentru a verifica termenii si conditiile pe care ati agreat sa le respectati.

Drepturi de autor

Continutul site-ului [www.bocaan.ro](https://www.officedirect.ro/) este proprietatea SC ABC EXPERT SHOP SRL.

ABC EXPERT SHOP garanteaza utilizatorului acces limitat pe site-ul www.bocaan.ro, in interes personal (efectuarea de comenzi online sau informare) si nu ii confera dreptul de a descarca sau de a modifica partial sau integral site-ul, de a reproduce partial sau integral site-ul, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata site-ul in orice alta maniera, in scopuri comerciale sau contrare intereselor companiei ABC EXPERT SHOP  fara acordul prealabil scris al acesteia.

Bazele de date, programe, elemente de grafica, sunt proprietatea SC ABC EXPERT SHOP  SRL, sau, dupa caz, a furnizorilor produselor oferite prin intermediul site-ului si este protejat de Legea nr. 8/1996, privind dreptul de autor si drepturile conexe, cu modificarile si completarile ulterioare.

Copierea, stocarea, modificarea partiala sau in intregime a site-ului este strict interzisa si se pedepseste conform legilor in vigoare privind protectia drepturilor de autor. In calitate de utilizator, dumneavoastra sunteti pe deplin acord cu cele mai sus mentionate.

Sesizari

In cazul in care observati ca am adus atingere in vreun fel asupra drepturilor de autor, produsele receptionate sunt contrafacute sau incalca drepturi la marca, va rugam sa ne comunicati acest lucru pe adresa de e-mail: [contact@bocaan.ro](mailto:contact@officedirect.ro). ABC EXPERT SHOP  va raspunde sesizarii in maxim 2 zile lucratoare.

Securitatea datelor personale

Conform Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata, si ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal si protectia vietii private in sectorul comunicatiilor electronice, informatiile furnizate de dumneavoastra vor fi folosite de ABC EXPERT SHOP exclusiv in scopul declarat al site-ului. Astfel, datele din formularul de comanda vor fi folosite numai pentru a va trimite confirmarea comenzilor, promotii, buletinele informative periodice (doar in masura in care sunteti de acord sa primiti acest gen de informatii) facturare si pentru livrarea comenzilor etc.

Nu sunteti obligat sa furnizati datele personale, insa refuzul face imposibila prelucrarea comenzii si derularea livrarii produselor. Informatiile inregistrate sunt destinate utilizarii de catre echipa ABC EXPERT SHOP.

Conform Legii nr. 677/2001, beneficiati de dreptul de acces, de interventie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale si dreptul de a va adresa justitiei. De asemenea, aveti dreptul sa va opuneti prelucrarii datelor personale si sa solicitati stergerea datelor din baza noastra de date. Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa catre SC ABC EXPERT SHOP SRL cu o cerere scrisa, datata si semnata. SC ABC EXPERT SHOP SRL se obliga sa nu faca publice sau sa nu vanda bazele de date continand informatii referitoare la datele personale ale clientilor sai. In cazul in care se va pune problema utilizarii datelor dumneavoastra in scopul realizarii unor campanii, vi se va cere acordul explicit.

**Politică de Confidențialitate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal**

Considerăm asigurarea dreptului la protecția datelor cu caracter personal ca un angajament fundamental BocaaN, prin urmare vom dedica toate resursele și eforturile necesare pentru a prelucra datele dumneavoastră în deplină concordanță cu Regulamentul (UE) 2016/679 **(“Regulamentul general privind protecția datelor”** sau **“GDPR”)**, precum și cu orice altă legislație aplicabilă pe teritoriul Romaniei. Întrucât unul dintre principiile esențiale ale acestui cadrul legal îl reprezintă transparența, am pregătit aceast document prin care dorim să vă informăm despre modul în care colectăm, utilizăm, transferăm și protejăm datele dvs cu caracter personal atunci când interacționați cu noi în legătură cu produsele și serviciile noastre, inclusiv prin site-ul nostru web sau prin aplicațiile disponibile pe telefonul mobil.

Ne rezervăm dreptul de a actualiza și modifica periodic această Politică de Confidențialitate, pentru a reflecta orice modificări ale modului în care prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal sau orice modificări ale cerințelor legale. În cazul oricărei astfel de modificări, vom afișa pe website-ul nostru versiunea modificată a Politicii de Confidențialitate, motiv pentru care va rugam sa verificati periodic continutul acestei Politici de Confidentialitate.

**Cine suntem și cum ne puteți contacta**

BocaaN este denumirea comercială al ABC EXPERT SHOP S.R.L., persoană juridică de naționalitate română, având sediul social în Gorj,Targu Jiu, Str.Agriculturii,nr.5,Bl.5,sc. 1, et4,ap18 , cu număr de ordine în Registrul Comerțului J18/848/2021, cod unic de înregistrare fiscală 44627452 (în continuare “**BocaaN**” sau “**noi**“). În sensul legislației cu privire la protecția datelor, suntem *operator* atunci când prelucrăm datele dvs cu caracter personal.

Întrucât suntem întotdeauna deschiși să aflăm opiniile dumneavoastră, precum și să vă furnizăm orice informații suplimentare de care ați putea avea nevoie cu privire la prelucrarea datelor dvs, vă încurajăm să contactați BocaaN pentru protecția datelor la adresa de e-mail [confidentialitate@bocaan.ro](mailto:confidentialitate@bocaan.ro).

**Ce categorii de date cu caracter personal prelucrăm**

În general, colectăm datele dvs. cu caracter personal direct de la dumneavoastră, astfel încât aveți controlul asupra tipului de informație pe care ne-o oferiți. Cu titlul de exemplu, primim informații de la dvs. astfel:

Când vă creați un cont BocaaN, ne transmiteți: adresa de e-mail, numele și prenumele;

În cadrul paginii dvs. personale (*Contul meu*) din platforma BocaaN aveți posibilitatea să adăugați informații suplimentare, precum: fotografie, genul, nickname, număr telefon mobil, număr telefon fix, data nașterii, nivelul educației, adrese de livrare, adresa alternativa de e-mail, datele cardului bancar etc.;

Când plasați o comandă, ne furnizați informații precum: produsul dorit, numele si prenumele, adresa de livrare, detalii de facturare, metoda de plată, număr de telefon, datele cardului bancar etc.

Putem, de asemenea, să colectăm și să prelucrăm ulterior anumite informații cu privire la comportamentul dvs în timpul vizitării site-ului nostru web sau a folosirii aplicației smartphone, pentru a vă personaliza experiența online și a vă pune la dispoziție oferte adaptate profilului dvs. Vă invităm să aflați mai multe detalii în acest sens prin consultarea secțiunii privitoare la scopurile prelucrării de mai jos.

Pe site-ul nostru web și în aplicația smartphone putem stoca și colecta informații in cookie-uri și tehnologii similare, conform Politicii de cookie-uri.

Nu colectăm și nu prelucrăm în alt mod date sensibile, incluse de Regulamentul general privind protecția datelor în categorii speciale de date cu caracter personal. De asemenea, nu dorim să colectăm sau să prelucrăm date ale minorilor care nu au împlinit varsta de 16 ani.

**Care sunt scopurile și temeiurile prelucrării**

Vom utiliza datele dvs. cu caracter personal în următoarele scopuri:

1. Pentru prestarea serviciilor BocaaN în beneficiul dvs.

Acest scop general poate include, după caz, următoarele:

1. a) Crearea și administrarea contului în cadrul platformei BocaaN;
2. b) Prelucrarea comenzilor, inclusiv preluarea, validarea, expedierea și facturarea acestora;
3. c) Solutionarea anulărilor sau a problemelor de orice natură referitoare la o comandă, la bunurile sau serviciile achiziționate;
4. d) Returnarea produselor conform prevederilor legale;
5. e) Rambursarea contravalorii  produselor conform prevederilor legale;
6. f) Asigurarea serviciilor de suport, inclusiv oferirea de răspunsuri la întrebările dvs cu privire la comenzile dvs sau la bunurile și serviciile BocaaN sau ale partenerilor din BocaaN Marketplace.

Prelucrarea datelor dvs. pentru aceste scopuri este în cele mai multe cazuri necesară pentru încheierea și executarea unui contract între BocaaN și dvs. De asemenea, anumite prelucrări subsumate acestor scopuri sunt impuse de legislația aplicabilă, inclusiv legislația fiscală și contabilă.

1. Pentru îmbunătățirea serviciilor noastre

Ne dorim în permanență să vă oferim cea mai bună experiență de cumpărare online. Pentru aceasta, putem colecta și utiliza anumite informații în legătură cu comportamentul dvs. de Cumpărăror, vă putem invita să completați chestionare de satisfacție subsecvent finalizării unei comenzi sau putem desfășura, direct sau cu ajutorul unor parteneri, studii și cercetări de piață.

Ne întemeiem aceste activități pe interesul nostru legitim de a desfășura activități comerciale, având întotdeauna grijă ca drepturile și libertățile dvs. fundamentale să nu fie afectate.

1. Pentru marketing

Vrem să vă ținem la curent cu privire la cele mai bune oferte pentru produsele/serviciile care vă interesează. În acest sens, vă putem trimite orice tip de mesaj (cum ar fi: e-mail/SMS/telefonic/mobile push/webpush/etc.)  continand informatii generale si tematice, informatii cu privire la produse similare sau complementare cu cele pe care le-ati achizitionat, informatii cu privire la oferte sau promotii, informatii referitoare la produse adaugate in sectiunea “Cont/Cosul meu” sau sectiunea  “Cont/Favorite” sau ati aratat interes sa le achizitionati, precum si alte comunicari comerciale cum ar fi cercetari de piata si sondaje de opinie, și putem afișa recomandări personalizate pe site-ul web și în aplicația smartphone. Pentru a vă pune la dispoziție informații de interes pentru dvs., putem folosi anumite date cu privire la comportamentul dvs. de cumpărător (de ex. produsele vizualizate / adăugate în wishlist / achiziționate) pentru a vă crea un profil. Ne asigurăm întotdeauna că aceste prelucrări se efectuează cu respectarea drepturilor și libertăților dvs. și că deciziile luate în baza acestora nu au efecte legale asupra dvs. și nu vă  afectează similar într-o măsură semnificativă.

În cele mai multe cazuri, ne întemeiem comunicările de marketing pe consimțământul dvs. prealabil. Vă puteți răzgândi și retrage consimțământul în orice moment, prin:

– Modificarea setărilor din contul de client în secțiunea “Abonările mele”;

– Accesarea link-ului de dezabonare afișat în cadrul mesajelor pe care le primiți de la noi; sau prin

– Contactarea BocaaN folosind detaliile de contact descrise mai sus.

În anumite situații, ne putem baza activitățile de marketing pe interesul nostru legitim de a ne promova și dezvolta activitatea comercială. În orice situație în care folosim informații cu privire la dvs. pentru un interes legitim al nostru, avem grijă și luăm toate măsurile necesare pentru ca  drepturile și libertățile dvs. fundamentale să nu fie afectate. Cu toate acestea, ne puteți solicita oricând, prin mijloacele descrise mai sus, să oprim prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal în scop de marketing, urmând să dăm curs cererii dvs

1. Pentru apărarea intereselor noastre legitime

Pot exista situații în care vom folosi sau transmite informații pentru a ne proteja drepturile și activitatea comercială. Acestea pot include:

– Măsuri de protecție a site-ului web și a utilizatorilor platformei BocaaN față de atacuri cibernetice:

– Măsuri de prevenire și detectare a tentativelor de fraudare, inclusiv transmiterea unor informații către autoritățile publice competente;

– Măsuri de gestionare a diverselor altor riscuri.

Temeiul general al acestor tipuri de prelucrări este interesul nostru legitim de a ne apăra activitatea comercială, fiind înțeles că ne asigurăm că toate măsurile pe care le luăm garantează un echilibru între interesele noastre și drepturile și libertățile dvs. fundamentale.

De asemenea, în anumite cazuri ne întemeiem prelucrarea pe dispoziții legale  cum ar fi obligația de a asigura paza bunurilor și valorilor prevăzută de legislatia aplicabila in aceasta materie.

**Cât timp păstrăm datele dvs. cu caracter personal**

Ca regulă generală, vom stoca datele dvs. cu caracter personal cât timp aveți un cont în platforma BocaaN. Puteți să ne solicitați oricând ștergerea anumitor informații sau închiderea contului și vom da curs acestor solicitări, sub rezerva păstrării anumitor informații inclusiv ulterior închiderii contului, în situațiile în care legislația aplicabilă sau interesele noastre legitime o impun.

**Cui transmitem datele dvs. cu caracter personal**

După caz, putem transmite sau oferi acces la anumite date cu caracter personal ale dvs. următoarelor categorii de destinatari:

– societăților din cadrul aceluiași grup de societăți ca BocaaN;

– partenerilor BocaaN Marketplace;

– furnizorilor de servicii de curierat;

– furnizorilor de servicii de plată/bancare;

– furnizorilor de servicii de marketing / telemarketing;

– furnizorilor de servicii de cercetare de piață;

– societăților de asigurare;

– furnizorilor de servicii IT;

– altor societăți cu care putem dezvolta programe comune de ofertare pe piață a bunurilor si serviciilor noastre.

În cazul în care ne revine o obligație legală sau dacă este necesar pentru a ne apăra un interes legitim, putem de asemenea divulga anumite date cu caracter personal unor autorități publice.

Ne asigurăm că accesul la datele dvs. de către terții persoane juridice de drept privat se realizeaza în conformitate cu prevederile legale privind protecția datelor si confidențialitatea informațiilor, în baza unor contracte încheiate cu aceștia.

**În ce țări transferăm** **datele dvs. cu caracter personal**

În prezent, stocăm și prelucrăm datele dvs. cu caracter personal pe teritoriul României.

Cu toate acestea, este posibil să transferăm anumite date ale dvs. cu caracter personal unor entități localizate în Uniunea Europeană sau în afara Uniunii, inclusiv în țări cărora Comisia Europeană nu le-a recunoscut un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

Vom lua întotdeauna măsuri pentru a ne asigura că orice transfer internațional de date cu caracter personal este gestionat cu atenție cu scopul de a vă proteja drepturile și interesele. Transferurile către furnizorii de servicii și alte părți terțe vor fi întotdeauna protejate prin angajamente contractuale și, după caz, prin alte garanții, cum ar fi clauzele contractuale standard emise de Comisia Europeană sau schemele de certificare, precum Scutul de confidențialitate pentru protecția datelor cu caracter personal transferate din interiorul UE către Statele Unite ale Americii.

Ne puteți contacta oricând, folosind detaliile de contact expuse mai sus, pentru a afla mai multe informații despre țările în care transferăm datele dvs., perecum și garanțiile pe care le-am pus în aplicare cu privire la aceste transferuri.

**Cum protejăm securitatea datelor dvs. cu caracter personal**

Ne angajăm să asigurăm securitatea datelor cu caracter personal prin implementarea unor măsuri tehnice și organizatorice adecvate, conform standardelor industriei.

Transmisia datelor dvs. cu caracter personal se face folosind algoritmi de criptare de ultimă generație si le stocam pe servere securizate, asigurând in acelasi timp redundanța datelor.

Pentru efectuarea plăţilor folosim serviciile procesatorului de plăţi Netopia-payments. Orice informaţii privitoare la plăţi sunt criptate, folosind tehnologia HTTPS cu criptare TSL 1.2.

În ciuda măsurilor luate pentru a proteja datele dvs. cu caracter personal, vă atragem atenţia că transmiterea informaţiilor prin Internet, în general, sau prin intermediul altor reţele publice, nu este complet sigură, existând riscul ca datele să fie văzute şi utilizate de către terţe părţi neautorizate. Nu putem fi responsabili pentru astfel de vulnerabilități ale unor sisteme care nu sunt sub controlul nostru.

**Ce drepturi aveți**

Regulamentul general privind protecția datelor vă recunoaște o serie drepturi în legătură cu datele dvs. cu caracter personal. Puteți solicita accesul la datele dvs., corectarea oricăror greșeli din fișierele noastre și/sau vă puteți opune la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal. De asemenea, vă puteți exercita dreptul de a vă plânge autorității de supraveghere competente sau de a vă adresa justiției. După caz, puteți beneficia și de dreptul de a solicita ștergerea datelor dvs. cu caracter personal, dreptul la restricționarea prelucrării datelor dvs. și dreptul la portabilitatea datelor.

Mai multe informații despre fiecare dintre aceste drepturi pot fi obținute prin consultarea tabelului prezentat mai jos.

Pentru a vă putea exercita drepturile, ne puteți contacta folosind detaliile de contact expuse mai sus. Vă rugăm să rețineți următoarele aspecte dacă doriți să vă exercitați aceste drepturi:

**Identitate.** Luăm în serios confidențialitatea tuturor înregistrărilor care conțin date cu caracter personal. Din acest motiv, va rugam sa ne transmiteti cererile dvs. cu privire la astfel de înregistrări folosind adresa de e-mail aferenta contului BocaaN. In caz contrar, ne rezervăm dreptul de a vă verifica identitatea prin solicitarea de informatii suplimentare care au ca scop confirmarea identitatii dvs.

**Onorarii.** Nu vom solicita o taxă pentru a vă exercita vreun drept în ceea ce privește datele dvs. cu caracter personal, cu excepția cazului în care solicitarea dvs. de acces la informații este nefondată, respectiv repetitivă sau excesivă, caz în care vom percepe o sumă rezonabilă în asemenea circumstanțe.  Vă vom informa despre orice onorarii aplicate înainte de a vă soluționa cererea.

**Durata de răspuns.** Ne propunem să răspundem la orice solicitări valide în termen de maximum o lună, cu excepția cazului în care acest lucru este deosebit de complicat sau dacă ați făcut mai multe solicitări, caz în care urmează să răspundem în termen de maximum doua luni. Vă vom anunța dacă vom avea nevoie de mai mult de o lună. S-ar putea să vă întrebăm dacă puteți să ne spuneți exact ce doriți să primiți sau ce anume vă îngrijorează. Acest lucru ne va ajuta să acționăm mai repede si sa scurtam timpul de raspuns la solicitarea dvs.

**Drepturile terțelor părți.** Nu trebuie să respectăm o cerere în cazul în care ar afecta în mod negativ drepturile și libertățile altor persoane vizate.

|  |  |
| --- | --- |
| **Drepturi vizate** | **Descriere** |
| **Accesul** | Puteți să ne cereți:   * să confirmăm dacă vă prelucrăm datele cu caracter personal; * să vă punem la dispoziție o copie a acestor date; * să vă oferim alte informații despre datele dvs. cu caracter personal, cum ar fi datele pe care le avem, la ce le folosim, cui i le divulgăm, dacă le transferăm în străinătate și cum le protejăm, cât timp le păstrăm, ce drepturi aveți, cum puteți face o plângere, de unde am obținut datele dvs., în măsura în care informațiile nu v-au fost deja furnizate prin această informare. |
| **Rectificarea** | Ne puteți cere să rectificăm sau să completăm datele dvs cu caracter personal inexacte sau incomplete.  Este posibil să încercăm să verificăm exactitatea datelor înainte de rectificarea acestora. |
| **Ștergerea datelor** | Ne puteți cere să vă ștergem datele cu caracter personal, dar numai în cazul în care:   * acestea nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate; sau * v-ați retras consimțământul (în cazul în care prelucrarea datelor se baza pe consimțământ); sau * dați curs unui drept legal de a vă opune; sau * acestea au fost prelucrate ilegal; sau * ne revine o obligație legală în acest sens.   Nu avem obligația de a ne conforma solicitării dvs. de ștergere a datelor dvs. cu caracter personal în cazul în care prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal este necesară:   * pentru respectarea unei obligații legale; sau * pentru constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță.   Există anumite alte circumstanțe în care nu suntem obligați să respectăm solicitarea dvs. de ștergere a datelor, deși acestea două sunt cele mai probabile circumstanțe în care v-am putea refuza această solicitare  **Sa aveti in vedere ca**, inaintea exercitarii acestui drept, sa va descarcati din contul BocaaN si sa va salvati toate documentele aferente comenzilor efectuate de la BocaaN, indiferent daca facturarea s-a efectuat catre dvs sau catre o alta persoana fizica sau juridica (cum ar fi: facturile, certificatele de garantie). In cazul in care nu efectuati acest demers inainte de a va exercita dreptul de stergere, veti pierde toate aceste documente iar BocaaN va fi in imposibilitate de a vi le pune la dispozitie, dupa caz, deoarece procesul de stergere a datelor, respectiv a contului BocaaN, cu toate datele si documentele aferente acestuia, este un proces ireversibil. |
| **Restricționarea prelucrării datelor** | Ne puteți cere să restricționăm prelucrarea datelor cu caracter personal, dar numai în cazul în care:   * acuratețea lor este contestată (a se vedea secțiunea de rectificare), pentru a ne permite să verificăm acuratețea acestora; sau * prelucrarea este ilegală, dar nu doriți ca datele să fie șterse; sau * acestea nu mai sunt necesare pentru scopurile pentru care au fost colectate, dar dvs aveți nevoie de ele pentru a constata, a exercita sau a apăra un drept în instanță; sau * v-ați exercitat dreptul de a vă opune, iar verificarea dacă drepturile noastre prevalează este în desfășurare.   Putem continua să folosim datele dvs. cu caracter personal în urma unei solicitări de restricționare, în cazul în care:   * avem consimțământul dvs.; sau * pentru a constata, exercita sau asigura apărarea unui drept în instanță; sau * pentru a proteja drepturile BocaaN sau ale altei persoane fizice sau juridice. |
| **Portabilitatea datelor** | Ne puteți cere să vă furnizăm datele cu caracter personal într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat, sau puteți solicita ca acesta să fie „portat” direct către un alt operator de date, dar în fiecare caz numai dacă:   * prelucrarea se bazează pe consimțământul dvs. sau pe încheierea sau executarea unui contract cu dvs; și * prelucrarea se face prin mijloace automate. |
| **Opoziția** | Vă puteți opune în orice moment, din motive legate de situația particulară în care vă aflați, prelucrării datelor dvs. cu caracter personal în temeiul interesului nostru legitim, în cazul în care considerați că drepturile și libertățile dvs. fundamentale prevalează față de acest interes.  De asemenea, vă puteți opune oricând prelucrării datelor dvs. în scop de marketing direct (inclusiv crearea de profiluri), fără a invoca vreun motiv, caz în care vom înceta în cel mai scurt timp posibil această prelucrare. |
| **Luarea de decizii automate** | Puteți cere să nu faceți obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, dar numai atunci când decizia respectivă:   * produce efecte juridice cu privire la dvs.; sau * vă afectează în alt mod similar și într-o măsură semnificativă.   Acest drept nu se aplică în cazul în care decizia la care s-a ajuns în urma luării automate a deciziilor:   * ne este necesară pentru a încheia sau a derula un contract cu dvs.; * este autorizată prin lege și există garanții adecvate pentru drepturile și libertățile dvs.; sau * se bazează pe consimțământul dvs. explicit. |
| **Plângeri** | Aveți dreptul să depuneți o plângere la autoritatea de supraveghere cu privire la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal. În România, datele de contact ale autorității de supraveghere pentru protecția datelor sunt următoarele:  Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal  B-dul G-ral. Gheorghe Magheru nr. 28-30, Sector 1, cod poștal 010336, București, Romania  Telefon: +40.318.059.211 sau +40.318.059.212;  E-mail:anspdcp@dataprotection.ro  **Fără a vă afecta dreptul dvs de a contacta în orice moment autoritatea de supraveghere, vă rugăm să ne contactați în prealabil, și vă promitem că vom depune toate eforturile necesare pentru a rezolva orice problemă pe cale amiabilă.** |

**Garantia produselor**

Garantia produselor vandute de BocaaN

Pentru toate produsele vandute si livrate de catre BocaaN beneficiezi de certificate de garantie conform legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorilor (24luni).

Produse cu certificat de garantie emis de producator

Pentru o parte dintre produsele vandute de BocaaN vei primi certificat de garantie emis de producator sau distributor in format tiparit. Il gasesti in cutia produsului sau lipit pe exteriorul cutiei. Pastreaza certificatul ca sa poti beneficia de garantie, daca va fi nevoie,iar pentru produsele care nu au un certificat de garantie pastreaza factura pentru a beneficia de garantie.

Daca produsul se defecteaza in perioada de garantie, reparatia iti este asigurata de reteaua de service autorizat a producatorului/ distribuitorului, in centrele specificate in certificat. Il poti trimite in service completand formularul de Service.Noi vom directiona produsul catre centrul de service autorizat de producator/ distribuitor si, dupa reparare, ti-l vom inapoia prin curier.

Produsul trebuie ambalat corespunzator pentru a nu suferi daune in timpul transportarii,garantia produsului tine doar de motivul eronat al functionalitatii acestuia nu si de eventualele daune produse in urma transportului (cazaturilor,loviturilor,etc.)

Produsele care au suferit interventii neautorizate vor pierde garantia.

Conditiile de acordare a garantiilor pot varia in functie de producator si sunt stabilite in politicile comerciale ale fiecarui producator, la nivel national.

**Plata si livrarea produselor**

Modalitati de plata

BocaaN pune la dispozite mai multe modalitati pentru plata produselor:

– Plata prin transfer bancar direct

Poti utiliza aplicatia de internet banking a bancii tale pentru a efectua plata, exact ca in cazul unui transfer bancar obisnuit. Plata se efectueaza in conditii de siguranta maxima, prin sistemul tau de internet banking. Alege transfer bancar direct din modalitatile de plata, apasa Plaseaza comanda.Dupa alegerea metodei de plata vei fi redirectionat catre pagina de finalizare unde iti va fi afisat numarul comenzii si conturile noastre,folosește numarul comenzii tale ca referință de plată. Comanda nu va fi livrată până când fondurile nu vor fi vărsate în contul nostru.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nume cont | Moneda cont | Nume bancă | IBAN | BIC/Swift |
| SC.ABC EXPERT SHOP S.R.L | RON(LEI) | ING BANK NV | RO54INGB0000999911670785 | INGBROBU |
| SC. ABC EXPERT SHOP S.R.L | EURO | ING BANK NV | RO54INGB0000999911687566 | INGBROBU |

– Plata cu cardul bancar

Poti face plata cu cardul bancar online rapid,usor si fara griji.Metoda este sigura si este oferita de NETOPIA mobilpay.

Nu se percep comisioane.

– Plata ramburs

Plata se face în lei, integral, la livrare.

**Livrarea produselor**

Produsele comercializate sunt livrate folosind servicii de curierat rapid.

Termenele de livrare sunt intre 3-5 zile lucratoare si intre 5-9 zile lucratoare.

Mai multe informatii despre termenul de livrare al produsului pe care doresti sa il achizitionezi gasesti pe pagina produsului.

Toate produsele sunt noi si livrate in ambalajul original al producatorului.

* Incepand cu 2021-07-29 comenzile cu valoare mai mare de 350 lei beneficiaza de livrare gratuita.  
  Taxa de livrare pentru comenzile cu valoare mai mica de 350 lei este de 25 lei.
* Incepand cu 2021-07-29 beneficiaza de livrare Gratuita comenzile de minim 100 lei livrate doar in orasul Targu Jiu .  
  Taxa de livrare pentru pentru aceste comenzi cu valoare mai mica de 100 lei este de 25 lei.

Valoarea totala a transportului va fi afisata in cosul de cumparaturi inainte de plasarea comenzii.

**Returnarea produselor**

·         [Formular Retur](https://www.bocaan.ro/formular-retur/)

·         Perioada de retur este de 14 zile de la livrarea comenzii.

·         Produsele pe care le returnezi trebuie să fie în aceeași stare în care le-ai primit. Asigură-te ca produsul nu este protejat de parole setate de tine și că ai șters eventualele conturi pe care le-ai definit, astfel încât produsul să nu contina nici o data cu caracter personalsi sa poată fi adus la versiunea inițială de software

·         Returul se face cu etichetele inițiale intacte, certificatul de garanție în original (dacă a fost emis de producător/ distribuitor) și toate documentele cu care a fost livrat produsul.

·         Produsul trebuie să fie însotit de accesoriile/cadourile cu care a fost livrat.

·         Dacă ai cumpărat mai multe produse de același fel și vrei să le returnezi pe toate, asigură-te că doar unul a fost desigilat. Returul celorlalte produse se acceptă doar dacă sunt sigilate.

·         Nu se acceptă produsele asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, ciobituri, lovituri, șocuri mecanice / electrice, produsele cărora le lipsesc accesorii.

·         Nu se acceptă returul dacă ai dezinstalat sistemele de operare sau alte programe existente la livrare, dacă produsele au licențe OEM activate sau dacă ai dezinstalat sistemele de operare sau alte programe existente la livrare.

·         Daca in coletul de retur se afla produse diferite fata de cele din formularul completat, dupa verificarea pachetului de catre curier, preluarea va fi refuzata.

**Categorii de produse cu condiții speciale de retur**

·         Fashion (îmbrăcăminte, încălțăminte și altele)  
trebuie sa fie in aceeasi stare in care au fost livrate, nepurtate, fara pete sau rupturi

·         Folii pentru telefoane, tablete sau eBook readere  
pot fi returnate doar dacă sunt sigilate (nu au fost desfăcute, nu au fost folosite)

·         Produse de îngrijire personală (inclusiv Cosmetice sau Maternitate)  
din motive de protecție a sănătății clienților, aceste produse nu pot fi returnate decât dacă nu au fost utilizate, desigilate sau testate

·         Consumabile sanitare (măști de protecție, mănuși, dezinfectant, etc.)  
pot fi returnate doar dacă sunt sigilate

·

·         Saltele  
pot fi returnate în termen de 14 zile de la livrarea comenzii, cu condiția ca acestea să fie împachetate într-o folie de plastic și să nu fie rupte sau vizibil deteriorate.

Asigurări auto și roviniete  
nu pot fi returnate. Excepție fac polițele de asigurare ale căror date nu corespund cu cele introduse la înregistrarea comenzii

·         Electrocasnice mici  
în cazul în care au fost desigilate și testate de către client, trebuie returnate curățate și igienizate, pentru ca returul să fie acceptat

·         Electrocasnice mari  
în cazul unui retur, produsul trebuie să fie curățat și igienizat. Curierul se va ocupa gratuit de ambalarea corespunzatoare atunci când va ridica produsul.

·         Becuri, lanterne, prelungitoare, prize, baterii, acumulatori și încărcătoare  
pot fi returnate doar dacă sunt sigilate

·         Muzică și filme, Birotică și papetărie, Licențe software, Jocuri PC și jocuri pentru console  
pot fi returnate doar dacă sunt sigilate

·         Produsele resigilate  
indiferent de categoria din care fac parte, se pot returna conform condițiilor specifice categoriei respective

·         Cardurile cadou  
nu pot fi returnate

**Costuri Retur**

·

·         Taxa de 25 lei reprezentand transportul curierului catre noi va fi oprita din suma de restituit catre dvs.

·         Nu vor fi taxate retururile ale caror erori au fost efectuate de catre noi (livrarea eronata a produselor)

**Banii inapoi**

·

·         -Contravaloarea produselor va fi restituita in termen de 14 zile de la primirea coletului de retur.

·         [Formular Retur](https://www.bocaan.ro/formular-retur/)

**Cookies**

**Despre aceasta politica privind cookie-urile**

Această politică privind cookie-urile  
explică ce sunt cookie-urile și cum le folosim, tipurile de cookie-uri pe care  
le folosim, adică informațiile pe care le colectează folosind cookie-urile și  
modul în care sunt folosite aceste informații și cum să controlăm preferințele  
cookie-urilor. Pentru informații suplimentare despre modul în care se  
utilizează, stocăm și păstrăm securitatea acestora personale, consultați  
Politica noastră de confidențialitate.

Puteți oricând să vă schimbați sau să  
vă retrageți consimțământul din Declarația privind cookie-urile de pe site-ul  
nostru web

Aflați mai multe despre cine sunt, cum  
nu putem contacta și cum procesăm detalii personale în Politica noastră de  
confidențialitate.

Consimțământul dvs. se aplică  
următoarele domenii: www.bocaan.ro

Starea ta actuală: Consimțământul a fost acceptat. Administrează-ți consimțământul.

**Ce sunt cookies ?**

Cookie-urile sunt fișiere text mici  
care sunt utilizate pentru a stoca mici informații. Acestea sunt stocate pe  
dispozitivul dvs. atunci când site-ul web este încărcat pe browserul dvs.  
Aceste cookie-uri ne ajută să funcționăm corect site-ul, să îl facem mai sigur,  
să oferim o experiență mai bună utilizatorului și să înțelegem cum funcționează  
site-ul web și să analizăm ce funcționează și unde trebuie îmbunătățit.

**Cum  
folosim cookies ?**

Ca majoritatea serviciilor online,  
site-ul nostru web folosește cookie-uri proprii și terțe în mai multe scopuri.  
Cookie-urile primare sunt în mare parte necesare pentru ca site-ul web să  
funcționeze corect și nu colectează niciuna dintre datele dvs. de identificare  
personală.

Cookie-urile de la terți utilizate pe  
site-ul nostru web sunt în principal pentru a înțelege cum funcționează site-ul  
web, cum interacționați cu site-ul nostru web, pentru a menține serviciile  
noastre în siguranță, pentru a furniza reclame relevante pentru dvs. și, în  
general, pentru a vă oferi un utilizator mai bun și îmbunătățit experimentează  
și ajută la accelerarea interacțiunilor tale viitoare cu site-ul nostru.

**Ce  
tip de cookies folosim ?**

Esențial: Unele cookie-uri sunt  
esențiale pentru a putea experimenta funcționalitatea completă a site-ului  
nostru. Acestea ne permit să menținem sesiunile utilizatorilor și să prevenim  
orice amenințări la adresa securității. Nu colectează și nu stochează nicio  
informație personală. De exemplu, aceste cookie-uri vă permit să vă conectați  
la contul dvs. și să adăugați produse la coș și să efectuați plata în  
siguranță.

Statistici: Aceste cookie-uri stochează  
informații precum numărul de vizitatori ai site-ului web, numărul de vizitatori  
unici, paginile site-ului web vizitate, sursa vizitei etc. Aceste date ne ajută  
să înțelegem și să analizăm cât de performant este site-ul web și unde are  
nevoie de îmbunătățiri.

Marketing: Site-ul nostru web afișează  
reclame. Aceste cookie-uri sunt utilizate pentru a personaliza reclamele pe  
care vi le afișăm astfel încât să fie semnificative pentru dvs. Aceste  
cookie-uri ne ajută, de asemenea, să urmărim eficiența acestor campanii  
publicitare.

Informațiile stocate în aceste  
cookie-uri pot fi folosite și de furnizorii de anunțuri terți pentru a vă afișa  
anunțuri și pe alte site-uri web din browser.

Funcțional: TT Acestea sunt  
cookie-urile care ajută anumite funcționalități neesențiale de pe site-ul  
nostru. Aceste funcționalități includ încorporarea de conținut precum  
videoclipuri sau partajarea conținutului site-ului web pe platformele de  
socializare.

Preferințe: Aceste cookie-uri ne ajută  
să stocăm setările și preferințele de navigare, cum ar fi preferințele de  
limbă, astfel încât să aveți o experiență mai bună și mai eficientă la  
viitoarele vizite pe site.

**Lista de mai jos detaliaza cookie-urile utilizate pe site-ul nostru.**

\_gat\_gtag\_UA\_208329599\_1 – Setat de Google pentru a distinge utilizatorii.

\_gid –  Instalat de Google Analytics, cookie-ul \_gid stochează informații despre modul în care vizitatorii folosesc un site web, creând în același timp un raport analitic privind performanța site-ului. Unele dintre datele colectate includ numărul de vizitatori, sursa acestora și paginile pe care le vizitează anonim.

caseta-de-selectare-winfo-este-necesară – Cookie-urile sunt utilizate pentru a stoca consimțământul utilizatorului pentru cookie-urile din categoria „Necesar”.

cookie la caseta de selectare winfo funcțională – Cookie-ul este setat prin consimțământul cookie GDPR pentru a înregistra consimțământul utilizatorului pentru cookie-urile din categoria „Funcțional”.

cookielawinfo-checkbox-analytics – Cookie-ul este utilizat pentru a stoca consimțământul utilizatorului pentru cookie-urile din categoria „Analytics”.

cookielawinfo-checkbox-others – Cookie-ul este utilizat pentru a stoca consimțământul utilizatorului pentru cookie-urile din categoria „Altele”.

cookielawinfo-checkbox-performance – Cookie-ul este utilizat pentru a stoca consimțământul utilizatorului pentru cookie-urile din categoria „Performanță”.

viewed\_cookie\_policy – Este folosit pentru a stoca dacă utilizatorul a consimțit sau nu la utilizarea cookie-urilor. Nu stochează date personale.

**Cum  
controlez preferinta cookie?**

Dacă decideți să vă schimbați  
preferințele ulterior prin sesiunea de navigare, puteți face clic pe fila  
„Politică de confidențialitate și cookie-uri” de pe ecran. Aceasta va afișa din  
nou notificarea de consimțământ, permițându-vă să vă schimbați preferințele sau  
să vă retrageți în totalitate consimțământul.

În plus, diferite browsere oferă diferite metode  
de blocare și ștergere a cookie-urilor utilizate de site-uri web. Puteți  
modifica setările browserului dvs. pentru a bloca / șterge cookie-urile. Pentru  
a afla mai multe despre cum să gestionați și să ștergeți cookie-urile, vizitați  
wikipedia.org, www.allaboutcookies.org.

**Politica de confidentialitate promovata** de ABC EXPERT SHOP SRL explica in ce mod utilizam noi orice tip de informatie personala pe care ne-o puteti oferi pe parcursul utilizarii site-ului sau plasarii unei comenzi online.

Informatiile personale inseamna orice tip de informati care va indentifica pe dumneavoastra in nume personal (de exemplu numele dumneavoastra,adresa sau telefonul).

ABC EXPERT SHOP SRL nu va vinde,inchiria sau distrivui informatiile colectate nimanui.Colectam informatiile pentru a putea onora comenzile si pentru a servi cat mai bine clientii nostrii cu informatii complete referitoare la starea comenzilor sau a livrarii.Informatiile colectate includ:numele,adresa de livrare,adresa de facturare sau numerele de telefon.Informatiile referitoare la cartile de credit nu vor fi colectate sau salvate de catre noi.In orice moment putem modifica sau sterge baza noastra de date infortiile pe care ni le-ati oferit.Daca doriti sa modificati datele dumneavoastra personale aflate in posesia noastra,va rugam sa ne contactati prin telefon la numarul: +40768014895.