

TERMENI SI CONDITII

Politica de confidentialitate

Toate datele personale pe care ni le furnizati in calitate de utilizator/vizitator beneficiaza de prelucrare numai in scopul oferirii in conditii optime a livrarilor comenzilor si serviciilor asociate site-ului **BebeNou** (bebenou.ro).

Societatea va retine datele cu caracter personal si le va folosi in scopul informarii utilizatorilor privind situatia contului de pe BebeNou (bebenou.ro), privind evolutia si starea comenzilor, precum si in evaluarea produselor si serviciilor oferite. Informatiile solicitate in cazul platilor online intra sub incidenta conditiilor de utilizare a procesatorilor de plati, iar BebeNou (bebenou.ro) nu va solicita si nu va stoca niciun detaliu referitor la cardul dumneavoastra. In cazul in care aveti intrebari sau nelamuriri in legatura cu acesti termeni de confidentialitate, nu ezitati sa ne contactati prin intermediul formularului dedicat de contact sau la adresa de email [contact \[at\] bebenou.ro](mailto:contact[at]bebenou.ro). Urmatoarele reguli stabilesc politica de confidentialitate promovata de BebeNou.ro.

Aceasta politica 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.

Informatii personale inseamna orice tip de informatie care va identifica pe dumneavoastra in nume personal (de exemplu numele dumneavoastra, adresa sau e-mailul). Informatiile oferite in momentul cand va inregistrati sunt folosite pentru a va permite sa aveti acces la anumite parti ale site-ului Bebenou cum ar fi reutilizarea adreselor deja salvate, posibilitatea de a vedea istoricul comenzilor anterioare, posibilitatea de a primi cupoane promotionale in functie de comenzile deja efectuate etc.

In eventualitatea in care vindem sau dispunem intr-un alt mod de o fractiune sau de intregul nostru business catre o alta parte, ne rezervam dreptul de a transfera informatia dumneavoastra ca parte a oricaror active vandute sau disponibilizate.

Prin completarea formularului de inregistrare sau plasare de comanda fara cont /cu check out rapid de pe BebeNou (bebenou.ro), utilizatorul declara ca isi da, in mod expres si neechivoc, consimtamantul ca datele sale cu caracter personal sa fie prelucrate si folosite in viitor de catre administratorii BebeNou.ro (bebenou.ro) in urmatoarele scopuri:

- Stabilirea contactului cu clientii;
- Prelucrarea comenzilor;
- Participarea la concursuri, promotii;
- Transmiterea de mesaje non-comerciale sau de tip administrativ (privind schimbari in site, contul de utilizator, etc);
- Transmiterea de oferte, promotii, mesaje publicitare si de marketing privind activitatea BebeNou (bebenou.ro) si a tertilor cu care BebeNou (bebenou.ro) are relatii de orice natura (inclusiv comerciale).

Colectam informatiile de la clienti pentru a putea onora comenzile si pentru a servi cat mai bine clientii nostri cu informatii complete referitoare la starea comenzilor sau a livrarii. Informatiile colectate includ: numele, adresa de livrare, adresa de facturare, numerele de telefon, adresa de e-mail. Informatiile referitoare la cartile de credit nu vor fi colectate sau salvate de catre site-ul nostru. De asemenea vom avea nevoie de informatiile referitoare la cont (adresa e-mail si parola), pentru ca dumneavoastra sa va puteti accesa ulterior contul creat.

Cand va revizuiti informatia personala, noi va oferim spre utilizare un server cu grad inalt de siguranta. Software-ul acestui server cripteaza informatia pe care o introduceti dumneavoastra, inainte de a ne fi transmisa noua. In plus, avem proceduri de securitate care acopera stocarea si divulgarea informatiilor dumneavoastra, pentru a preveni accesul neautorizat si pentru a actiona in concordanta cu legislatia din Romania referitoare la protejarea datelor. Acest lucru inseamna ca,

uneori, este posibil sa va cerem sa faceti dovada identitatii dumneavoastra inainte de a va dezvalui anumite informatii personale.

Vom incerca sa va informam daca apar schimbari in politica noastra de confidentialitate care pot afecta modul in care utilizam informatia furnizata de dumneavoastra. Cu toate acestea, noi ii incurajam pe utilizatori sa fie responsabili in ceea ce priveste confidentialitatea datelor personale si sa verifice din cand in cand regulile stipulate de aceasta politica, pentru a-si reactualiza preferintele.

Prevederi generale

Site-ul BebeNou (bebenou.ro) este operat de **SC Bebe Nou Online Store S.R.L**, cu sediul in Bucuresti, Str Panait Cerna Nr 2, Sector 3, inregistrata in Registrul Comertului cu numarul J40/16603/2017, CUI : RO38286750.

Termenii și condițiile din cadrul acestui magazin online sunt in conformitate cu prevederile OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, OG 21/1992 privind protecția consumatorilor, OUG 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri (garanții), O.G. 99/2000 privind comercializarea produselor și serviciilor de piata, Legea 363/2007 privind combaterea practicilor comerciale incorecte. Aceste acte normative se aplică consumatorilor. Persoanelor juridice li se aplică prevederile Legii 287/2009 privind Codul Civil.

BEBENOU.RO își rezervă toate drepturile asupra site-ului, a oricărei părți a acestuia și asupra conținutului care apare pe acesta, precum și asupra distribuției paginii. Este interzisă descărcarea, stocarea electronică, procesarea și vânzarea conținutului sau a oricărei părți a conținutului care apare pe site fără acordul scris al Furnizorului.

Conținutul website-ului

Prin magaziul online, BEBENOU.RO prezintă o gamă largă de produse nealimentare și alimentare (ex: îmbrăcăminte, încălțăminte și accesorii vestimentare pentru copii, produse și accesorii din mobilă destinate copiilor, articole pentru transportul copiilor, jucării și jocuri, produse cosmetice de îngrijire copii, produse de nutriție pentru copii, etc)

Toate informațiile prezente în acest site sunt oferite cu bună credință. Imaginile publicate pe website aparțin Producătorilor și sunt conforme cu realitatea, însă uneori nuanțele culorilor produselor pot să difere ușor, datorită procesului de execuție a fotografiilor sau a setarilor monitorului utilizatorului/cumpărătorului sau pot apărea mici diferențe de design/grafică ale produselor. De asemenea exista posibilitatea, puțin probabilă, de a apărea erori de natura tehnică sau de conținut, legate de specificații tehnice sau chiar de prețuri, stocuri sau disponibilitatea produselor, care pot apărea de exemplu la comenzile efectuate între orele de lucru sau datorita lipsei conexiunii internet cauzata de furnizorii de servicii de comunicații electronice, etc situațiile descrise anterior nefiind exhaustive, etc.

BEBENOU.RO poate publica pe Site informații despre Bunuri si/sau prețuri promoționale practicate de catre acesta sau de catre oricare alt producator cu care BEBENOU.RO are incheiate contracte, caz în care pe website vor fi afișate condițiile ofertei speciale, durata exactă a acesteia sau referire la disponibilitatea stocului.

Dacă, în ciuda tuturor diligențelor realizate de BEBENOU.RO, pe interfața magazinului online s-a afișat un preț derizoriu sau net inferior prețului real practicat la un produs sau o categorie de produse, dintr-o posibilă eroare de sistem, fără intenția de a induce in eroare potențialii consumatori, BEBENOU.RO va comunica Cumpărătorului (în cazul în care se efectueaza o comanda) prețul real și corect, în cunoștința căruia Cumpărătorul are dreptul de a nu accepta oferta modificată. BEBENOU.RO nu este obligat să confirme comanda la un preț derizoriu sau net inferior prețului real practicat la un produs, datorită interdicției de a comercializa produse sub prețul de achiziție.

BEBENOU.RO întreprinde toate diligențele profesionale pentru a asigura acurătatea informațiilor de pe acest website (inclusiv preturi) motiv pentru care, pentru asigurarea certitudinii informațiilor, toate comenzile efectuate de către dvs vor parcurge un proces prealabil de confirmare a stocului și pretului înainte ca BEBENOU.RO să-și ia angajamentul contractual de a transfera proprietatea produselor către cumpărători.

Pentru asigurarea certitudinii informațiilor, toate comenzile efectuate vor parcurge un proces prealabil de confirmare a stocului și pretului înainte ca BEBENOU.RO să-și ia angajamentul contractual de a transfera proprietatea produselor către cumpărători. Confirmarea recepționării și preluării comenzii NU echivalează cu acceptarea comenzii în sensul încheierii contractului între Vânzător și Cumpărător. Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării, pe un suport durabil (ex: email), de către BEBENOU.RO a acceptării comenzii, în speta, confirmarea disponibilității stocului, acceptării comenzii și angajamentul de a transfera proprietatea asupra produselor către cumpărător.

Condiții generale de plată

Prețul, modalitatea de plată și termenul de plată sunt specificate în Comandă. BEBENOU.RO va emite către Client o factură fiscală pentru Produsele livrate conform Comenzii, obligația acestuia fiind să precizeze în mod corect și complet toate informațiile necesare emiterii de către Vânzător a facturii fiscale, în conformitate cu legislația în vigoare.

Toate prețurile sunt finale și includ TVA, societatea **Bebe Nou Online Store SRL** fiind plătitoare de TVA. Prețurile sunt afișate în galeria de produse, pe pagina de produs, la finalizarea comenzii, precum și la secțiunea de comenzi, disponibilă în contul Cumpărătorului. Prețurile sunt valabile la momentul accesării paginii unde acestea sunt afișate, Vânzătorul rezervându-și dreptul de a le modifica oricând, fără niciun preaviz sau notificare prealabilă.

Factura fiscală va fi trimisă în format electronic (Legea 571/2003) pe adresa de e-mail furnizată, nefiind necesară stampilarea și semnarea acesteia. Clientul poate solicita oricând la un moment ulterior factura în format tipărit, semnată și stampilată, dacă activitatea prestată impune acest lucru (persoana juridică) sau pur și simplu se dorește păstrarea facturii în format tipărit.

Clientul are obligația de a opta pentru modalitatea de plată aleasă mai înainte de plasarea comenzii, prin bifarea opțiunii corespunzătoare, conform pașilor de plasare a comenzii.

Vânzătorul pune la dispoziția cumpărătorului mai multe metode de plată, în sistem ramburs (se plătește la curier atunci când se livrează coletul), cu cardul, online, sigur și rapid prin PlatiOnline.eu sau prin transfer bancar (Ordin de Plată).

Condiții generale de transport și livrare

Livrarea produselor către Cumpărător este în responsabilitatea BEBENOU.RO deoarece transferă proprietatea produselor către cumpărător prin intermediul unui societăți de curierat iar riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat cumpărătorului abia în momentul în care acesta sau o parte terță desemnată de cumpărător, altă decât transportatorul, intră în posesia fizică a produselor. La intrarea în posesie a produsului, se recomandă în mod expres Cumpărătorului să inspecteze fără întârziere coletul, de preferat în fața curierului (deschidere la livrare), iar în cazul constatării unei deteriorări la produse sau ambalaje, este obligat să solicite întocmirea unui proces verbal de constatare a defecțiunii. În caz de orice deteriorare sau defect, Cumpărătorul nu este obligat să accepte coletul.

Livrarea produselor se face prin curierat rapid doar pe teritoriul României. Costurile de Transport pentru livrarea Produselor sunt în sarcina cumpărătorului, cu anumite excepții ce țin de valoarea minimă a comenzii.

Costul transportului per comandă este de **12.9 lei indiferent de destinație**, excepție făcând produsele din categoriile Paturi Copii și Pătuțuri Transformabile pentru care transportul este **32 de**

lei oriunde în România din cauza dimensiunii și greutateii mari ale coletelor. În cazul în care o comandă are o dimensiune și/sau greutate atipică, aceasta va fi considerată excepție de la condițiile standard, costurile exacte de transport putând diferi, caz în care se vor regăsi pe factură distinct și sunt comunicate cumpărătorului înainte de a trimite comanda. Transportul (costul de livrare) este gratuit pentru Comenzile cu livrare în România ce depășesc o anumită valoare care este menționată în pagina principală a websiteului și în secțiunea dedicată de **TRANSPORT ȘI LIVRARE**.

Termenul standard de livrare este de 24-48 de ore de la confirmarea comenzii în zilele de luni până vineri precum și sâmbata în intervalul 9-13 și la cererea clientului și în funcție de posibilitățile de livrare a curierului, exceptând duminica și sărbătorile legale. În cazul unor situații excepționale precum: stare de urgență, condiții meteo nefavorabile, blocaje rutiere și accidente sau alte situații speciale (de tip black Friday, Crăciun, Sărbători Pascale, etc) care privesc strict programul de funcționare al curierului/transportatorului, se pot produce decalaje ale intervalului de livrare, însă termenul de livrare maxim nu poate depăși 30 zile. În cazul în care BEBENOU.RO nu își îndeplinește obligațiile asumate prin contract deoarece produsul specificat nu livrează produsele în termen de maxim 30 zile acesta va informa imediat Cumpărătorul și va rambursa suma plătită de către Cumpărător. Termenul de execuție și livrare pentru produsele la comandă poate varia de la caz la caz și se va comunica clientului în momentul efectuării comenzii sau înainte de confirmarea acesteia pe un suport durabil.

Înainte de a comanda un produs, recomandăm verificarea disponibilității stocului deoarece produsele care nu se afla momentan pe stoc nu pot fi livrate. Comenzile respective pot fi păstrate termen de 30 zile, la solicitarea clientului și se livrează în momentul în care reintră în stoc. Dacă în termen de o lună nu se pot onora, aceste comenzi vor fi considerate anulate, fără o altă notificare. Dacă clientul nu precizează ca aceste comenzi să fie păstrate, acestea vor fi considerate nule.

Detalii specifice cu privire la condițiile de transport se regăsesc în Secțiunea specifică **TRANSPORT ȘI LIVRARE**

Dreptul de retur

Dreptul de retragere aparține numai Cumpărătorilor care se califică drept consumatori conform OG 34/2014 și OG 21/1992. Dreptul de retragere nu se aplică persoanelor juridice sau fizice care acționează în exercitarea profesiei, unei activități independente, profesionale sau a unei afaceri. În cadrul contractelor încheiate la distanță, cumpărătorul persoana fizică (consumator) se poate retrage din contract și poate returna produsul comandat fără a indica niciun motiv în termen de 14 zile de la primirea produsului comandat.

În cazul articolelor vestimentare pentru copii (categoria hăinuțe/îmbrăcăminte pentru copii) BEBENOU.RO oferă consumatorilor, ca politică comercială voluntară, un drept de retragere din contractul la distanță de 30 zile, restul drepturilor și obligațiilor părților fiind identice ca în cazul retragerii în termen legal de 14 zile.

Acesta își poate exercita dreptul de retragere utilizând o declarație neechivocă în acest sens (email), prin intermediul contului de client sau prin intermediul **formularului de retragere** de pe website, în maxim 14 zile de la data la care intră în posesia produsului. Formularul se trimite completat doar se dorește retragerea din contractul la distanță, [completand online pagina de retur https://www.bebenou.ro/adauga-retur/](https://www.bebenou.ro/adauga-retur/)

Produsele returnate vor fi trimise la aceeași adresa de la care s-a făcut expedierea, chiar dacă aceasta nu coincide cu adresa sediului social sau a punctului de lucru **Bebe Nou Online Store S.R.L.**, adresa care va fi comunicată de către reprezentatul magazinului în momentul în care îi este adus la cunoștință returul. Produsele pot fi expediate direct din depozitele furnizorilor către client și se vor întoarce retur prin curier la adresele respective. Produsele NU se vor returna prin Posta Română și nu se vor expedia la nici o altă adresa decât cea specificată de reprezentatul magazinului, altfel nu vor fi recepționate și se vor întoarce retur la expeditor.

În cazul exercitării dreptului de retragere, Consumatorului i se va percepe costul transportului returnării produsului, BEBENOU.RO neangajându-se să suporte acest cost. În cazul în care BEBENOU.RO transmite dintr-o eroare un alt produs decât cel care face obiectul comenzii, înlocuirea se va realiza pe cheltuiala Vânzătorului.

Consumatorul returnează produsele fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat BEBENOU.RO decizia sa de retragere din contract. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de consumator înainte de expirarea perioadei de 14 zile la decizia de retragere.

BEBENOU.RO va rambursa consumatorului întreaga sumă plătită pe produs (dacă nu se aplică diminuarea valorii produsului sau dacă produsul nu se află în categoria produselor exceptate de la retur), cu excepția costului de transport și livrare, imediat după primirea produsului și/sau primirea declarației de retragere (după caz), dar nu mai târziu de 14 zile de la data la care a luat la cunoștință despre retragerea din contract a consumatorului.

BEBENOU.RO rambursează sumele folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării. BEBENOU.RO nu este obligat să ramburseze Consumatorului costurile suplimentare rezultate din alegerea unui alt mod de transport decât cel mai ieftin mod standard de transport oferit de Vânzător.

În cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, cumpărătorul își poate exercita dreptul de retragere în termen de 14 zile, care va fi calculat de la primirea ultimului produs livrat.

Excepții de la retur

Dreptul de retragere **NU se acordă** pentru următoarele categorii de produse:

- produse fabricate, confecționate după specificațiile prezentate de consumator,
- produse la comandă sau personalizate în mod clar la cererea expresă a consumatorului (ex: piese și accesorii de mobilier: pătuțuri, saltele, etc)
- produse care au fost expres adaptate/confecționate la cererea expresă a consumatorului
- produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente
- înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare (inclusiv produse ce au în componentă conținut digital care nu pot funcționa independent de programul informatic, de exemplu jocuri electronice)
- d) produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate/purtate de consumator (ex: produse de cosmetică și igienă desigilate, articole vestimentare, lenjerii intime, accesorii intime sau orice produs pentru mămici/copii care intră în contact cu organismul uman sub orice formă, produse alimentare cu ambalaj deschis, produse de hrănire, etc)

Mobilierul pentru copii nu există pe stoc și se execută la comandă după anumite dimensiuni și cerințe legate de condițiile tehnice de securitate (ex: *SR EN 716-1:2017 Mobilier. Paturi fixe și paturi pliante de uz casnic, pentru copii. Partea 1: Cerințe de securitate*) motiv pentru care, nu se returnează și are un termen de execuție și livrare variabil ce se va comunica clientului pe suport durabil înaintea confirmării comenzii. În cazul în care este solicitat un avans pentru un produs fabricat, confecționat după specificațiile prezentate de consumator sau personalizat în mod clar la cererea expresă a consumatorului iar produsul este refuzat ulterior de către acesta, consumatorul pierde dreptul de a-i fi restituită suma achitată deoarece este considerată o pierdere de venit justificată în mod obiectiv pentru BEBENOU.RO

Diminuarea valorii produsului

În cazul contractelor la distanță, pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul ar trebui să le mânăiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar

permite să o facă într-un magazin (ex: consumatorul ar trebui doar să probeze un articol de îmbrăcăminte, nu să îl poarte). Cumpărătorul are posibilitatea verificării cu ușurință a produselor achiziționate pe BEBENOU.RO , inclusiv a le determina caracteristicile fără a le uza/utiliza și fără a le distruge ambalajul.

Prin urmare, în timpul perioadei de retragere, consumatorul ar trebui să mănuiască și să inspecteze bunurile cu grija necesară. În cazul în care consumatorul a utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor, consumatorul nu își pierde dreptul de retragere, ci răspunde pentru **diminuarea valorii bunurilor** achiziționate și utilizate. Diminuarea valorii bunurilor poate consta, în special, în costurile de reparare curățare/ întreținere/reparare (după caz) și, dacă bunurile nu mai pot fi vândute ca noi, pierderea, justificată în mod obiectiv, de venit pentru Vânzător. Astfel, consumatorul va fi răspunzător numai pentru deprecierea rezultată din utilizarea peste cea necesară pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea produsului.

În cazul în care produsul se returnează ca în condițiile în care a fost livrat inițial suma rambursată va fi identică cu cea achitată, cu excepția cheltuielilor de transport. În cazul în care produsul nu este returnat ca în starea inițială (în sensul că nu mai poate fi comercializat ca nou) se va aplica principiul diminuării valorii.

Se va percepe o taxă pentru aducerea la starea inițială sau pentru a acoperi diferența de preț rezultată din depreciere și se va returna Cumpărătorului o sumă de bani mai mică decât a achitat inițial (procentul diminuării valorii este de la caz la caz fara a fi descurajant pentru cumpărător și va fi argumentat de BEBENOU pe bază de dovezi, care poate varia ca vloare de la caz la caz). În cazul în care cumpărătorul refuză diminuarea valorii produsului, se va reexpedia produsul inițial, pe cheltuiala acestuia. Vânzătorul nu este autorizat din punct de vedere al legislației naționale să comercializeze produse de ocazie

În cazuri excepționale, când produsul returnat este uzat/utilizat la un nivel de depreciere care conduce la apariția unei neconformități a acestuia și/sau pierderi de venit pentru BEBENOU.RO egale cu valoarea inițială a produsului, justificate în mod obiectiv, produsul se va considera neconform din vina Cumpărătorului și nu se va accepta ca retur, caz în care se va reexpedia produsul inițial, pe cheltuiala cumpărătorului.

Garanții și Reclamații cu privire la Produse

BEBENOU.RO comercializează este autorizat să comercializeze doar produse noi, conforme, fără defecte, care corespund cu Contractul la Distanță, sunt însoțite de documente fiscale și de certificate de garanție oferite de producători în funcție de categoria de produse. Termenul de garanție este în funcție de tipul produsului și producător/importator și sunt menționate în certificatul de garanție emis de fiecare Producător/Importator.

Garanția este acordată doar unor categorii de produse. Nu beneficiază de garanție următoarele categorii de produse, fără ca lista să fie exhaustivă: produse alimentare, produsele de cosmetică și igienă, jucăriile, accesoriile de orice fel și produsele care nu sunt considerate ca fiind de folosință îndelungată, accesorii intime sau orice produs pentru mămici/copii care intră în contact cu organismul uman sub orice formă, etc

Se consideră că produsele sunt în conformitate cu Contractul la Distanță, dacă acestea corespund descrierii și scopurilor pentru care sunt utilizate în mod normal produsele de același tip sau dacă prezintă parametrii de calitate și performanțe normale, la care cumpărătorul se poate aștepta în mod rezonabil, date fiind natura Produsului, declarațiile Produsului privind caracteristicile concrete ale acestuia făcute prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta Produsului.

În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul de a beneficia de aducerea în conformitate a bunurilor (reparație sau înlocuire), de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului la distanță, după caz. Pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate,

consumatorul poate opta între reparație și înlocuire, cu excepția cazului în care măsura corectivă aleasă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune Vânzătorului costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare valoarea bunurilor în cazul în care nu ar fi existat neconformitatea, gravitatea neconformității sau dacă măsura corectivă alternativă (reparare) ar putea fi executată fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator.

Reparațiile sau înlocuirile se efectuează fără costuri pentru consumator și într-un termen rezonabil care nu poate depăși 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii și fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând seama de natura bunurilor și de scopul pentru care consumatorul a solicitat bunurile în cauză. În cazul în care neconformitatea urmează să fie remediată prin repararea sau înlocuirea bunurilor, consumatorul pune bunurile la dispoziția Vânzătorului/Importatorului/ care preia bunurile pe propria cheltuială.

Vânzătorul/Importatorul poate refuza să aducă în conformitate bunurile dacă reparația sau înlocuirea este imposibilă sau i-ar impune costuri care ar fi disproporționate, luând în considerare toate circumstanțele, caz în care Consumatorul are dreptul fie să obțină o reducere proporțională a prețului fie să obțină încetarea contractului de vânzare în conformitate (în funcție de caz). Reducerea de preț este proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate. Consumatorul nu are dreptul de a obține încetarea contractului dacă neconformitatea este minoră. Sarcina probei cu privire la caracterul minor al neconformității îi revine vânzătorului.

Consumatorii pot să opteze pentru o anumită măsură corectivă în cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zile calendaristice. Unele produse comercializate sunt produse care pot fi considerate fragile motiv pentru care, atunci când sunt trimise pentru acordarea garanției, recomandăm ambalarea corespunzătoare astfel încât să ajungă intacte și în siguranță în posesia Vânzătorului. Cumpărătorul nu este obligat să păstreze ambalajul original pe perioada acordării garanției însă recomandăm ca produsele să fie împachetate și ambalate, astfel încât să nu existe posibilitatea deplasării acestora în interiorul ambalajului. Se vor utiliza întodeauna ambalaje de dimensiuni adaptate mărimii și greutății produselor transportate

Recenzii

O recenzie/review este o opinie personală sub formă de text și/sau rating (număr de stele acordate de la 0 la 5) acordată unui produs prezentat de BEBENOU.RO, care provine de la un cumpărător care a utilizat sau a achiziționat efectiv produsul. După 14 (paisprezece) zile de la achiziționarea unui Bun, Cumpărătorului i se va solicita înscrierea unui Review legat de Bunul achiziționat. Solicitarea va fi transmisă către adresa de email înscrisă de Cumpărător în Cont sau utilizată pentru confirmarea comenzii și derulării relației contractuale. În acest fel, Cumpărătorul contribuie la informarea altor posibili Utilizatori/ Clienți/ Cumpărători de pe Site și se implică activ în posibilitatea dezvoltării de noi servicii și în detalierea cât mai completă a caracteristicilor produselor. De asemenea, în acest fel, BEBENOU.RO oferă acces la recenziile consumatorilor (cumpărătorilor) privind produsele și garantează că recenziile publicate provin de la consumatori care au utilizat sau au achiziționat efectiv produsul.” Recenziile care nu provin de la persoane care au utilizat sau au achiziționat produsul vor fi șterse.

Ierarhia prezentării produselor

BEBENOU.RO utilizează o serie de parametri pe baza cărora stabilește ierarhia prezentării produselor într-un mod nearbitrar, mecanismul de ierarhizare ținând seama de caracteristicile bunurilor oferite consumatorilor prin intermediul serviciilor de intermediere online precum și de relevanța acestor caracteristici pentru consumatori.

Modul standard de organizare a vizibilității ofertelor de bunuri prezentate **pe BEBENOU:RO** este bazat pe criteriul **Cele mai populare produse** sub forma setarilor implicite (default) cu scopul de a actualiza aspectul primei pagini, sau de a dinamiza ierarhia sau cu scopul de a se distinge serviciul de intermediere online oferit Clientilor.

BEBENOU.RO ierarhizează prezentarea produselor și bază de mecanisme de sortare și de filtrare. BEBENOU permite reorganizarea setărilor implicite (default) de către consumatori prin intermediul următoarelor instrumente de sortare care pot avea un impact asupra ierarhiei ofertelor de bunuri ale Vanzătorilor: **Cele mai populare. Produse noi, Nume** (ordine alfabetică crescătoare sau descrescătoare), **Preț** (crescător/descrescător), **Discount** ↑↓.

Evenimentele cu caracter excepțional, cum ar fi evenimentele sportive, Black Friday, vânzări sezoniere de Sărbători Legale, etc pot genera o creștere semnificativă a cererii din partea consumatorilor, ceea ce poate conduce la modificări temporare ale parametrilor principali pe baza cărora se stabilește ierarhia standard, acordându-se ponderi mai mari anumitor parametri (de exemplu „viteza de livrare”, „prețul” sau alte noțiuni, cum ar fi „atractivitatea mărcii” sau „calitatea”, care ar putea combina mai mulți factori), adăugându-se parametri noi sau eliminându-se unii parametri, modificări ce pot afecta parametrii principali.

Reduceri de prețuri și campanii promoționale

Vânzările la preț redus, definite conform prevederilor legale vor afișa data la care încetează oferta sau, dacă este cazul, faptul că oferta specială se referă la stocul de bunuri disponibil, iar dacă oferta specială nu a început încă, data de începere a perioadei în care se aplică prețul special sau alte condiții specifice și se vor raporta la prețul de referință/preț anterior

Vânzările sub formă de loterie publicitară (tragere la sorți) se organizează fără impunerea în contrapartidă a nici unei cheltuieli directe sau indirecte, suplimentară achiziționării produsului. În privința câștigurilor puse în joc în cadrul unei loterii publicitare, anunțurile de prezentare a acesteia precizează natura, numărul și valoarea comercială a respectivelor câștiguri, precum și următoarea mențiune: "regulamentul de participare/desfășurare este disponibil în mod gratuit oricărui solicitant". În acest scop se va menționa adresa sau numărul de telefon la care solicitarea poate fi transmisă, respectiv făcută iar în regulament se va preciza obligația organizatorului loteriei publicitare de a face publice numele câștigătorilor și câștigurile acordate.

Cupoanele de reducere pot fi aplicate pe toate produsele, excepție făcând cele aflate deja în alte promoții sau reduceri. Valoarea cuponului nu se aplică taxei de transport. Cupoanele de reducere nu pot fi cumulate. În momentul plasării comenzii se poate aplica un singur cupon atât pe site, cât și telefonic. Cardurile cadou pot fi achiziționate direct de pe site sau telefonic și pot fi aplicate pe site pe toate categoriile de produse.

Dispozitii finale

Dacă oricare dintre clauzele de mai sus va fi găsită nula sau nevalidă, indiferent de cauză, această clauză nu va afecta valabilitatea celorlalte clauze. Odată cu lansarea comenzii și confirmarea de către magazin a acesteia, clientul acceptă fără obiecțiuni condițiile și termenii de utilizare, valoarea acestora fiind aceeși cu un contract valabil încheiat.

Dreptul de folosință asupra conținutului - text și imagini aparține exclusiv BebeNou.ro (**Bebe Nou Online Store S.R.L.**).

Pentru orice sesizare legată de încălcarea dreptului de folosință sesizată pe site ne puteți contacta la adresa: contact [at] bebenou.ro

Conciliere amiabilă

Dacă aveți probleme legate de o comandă, care nu par a putea fi soluționate prin e-mail sau cu persoana responsabilă de comandă dvs., puteți lua legătura pentru o conciliere internă gratuită cu dl. Ionuț Cosac, e-mail: ionut.cosac [at] bebenou.ro.