Utilizatorii sunt de acord in mod expres ca folosirea acestui site si plasarea comenzilor pe site-ul nostru pentru produse sau a servicii se face doar fiind de acord in prealabil cu aceste termene si conditii. Aceste termene sau conditii fac parte din contractul de vanzare – cumparare, si nici un contract de acest tip nu poate fi considerat incheiat fara ca partile (vanzator si cumparator) sa fie deja familiarizate si de acord in prealabil cu el.

Persoanele fizice beneficiaza de garantia legala de conformitate, astfel cum aceasta este definita de lege. Legislatia aplicabila prezentei garantii: Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului, modificata prin Legea nr. 161/2010 si Legea nr. 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora, modificata si completata prin Ordonanta nr. 9/2016.

Contractul de vanzare – cumparare se considera incheiat in momentul in care vanzatorul transmite clientului pe un suport durabil (email sau SMS) datele de identificare ale expeditiei prin curier (seria AWB).

Daca de-a lungul timpului ati plasat comenzi la noi si aveti o rata de retur sau refuz al coletului mai mare de 25% ne rezervam dreptul de a va contacta telefonic inainte de a efectua expeditia pentru a afla daca curierul este capabil sa va contacteze in scopul livrarii coletului si sa va rugam sa ne achitati un avans de 50% prin transfer bancar sau sa achitati integral comanda cu cardul prin intermediul site-ului nostru. Coletul nu va fi expediat pana nu primim acest avans sau plata integrala.

Valoarea maxima a daunelor ce pot fi platite de catre Vanzator oricarui client in cazul nelivrarii, a livrarii necorespunzatoare sau a daunelor suferite din cauza unui produs livrat de noi este valoarea sumei incasate de Vanzator de la acest client.

**Se considera ca produsele sunt in conformitate cu contractul de vanzare – cumparare daca:**

a) corespund descrierii facute de vanzator si au aceleasi calitati ca si produsele pe care vanzatorul le-a prezentat consumatorului ca mostra sau model;

b) corespund oricarui scop specific solicitat de catre consumator, scop facut cunoscut vanzatorului si acceptat de acesta la incheierea contractului de vanzare-cumparare;

c) corespund scopurilor pentru care sunt utilizate in mod normal produsele de acelasi tip;

d) fiind de acelasi tip, prezinta parametri de calitate si performante normale, la care consumatorul se poate astepta in mod rezonabil, date fiind natura produsului si declaratiile publice privind caracteristicile concrete ale acestuia, facute de vanzator, de producator sau de reprezentantul acestuia, in special prin publicitate sau prin inscriere pe eticheta produsului.

Vanzatorul este raspunzator fata de consumator pentru orice lipsa a conformitatii existenta la momentul cand au fost livrate produsele. Prin termenul de consumator se intelege ceea ce legea defineste astfel, la momentul in care contractul de vanzare – cumparare se considera incheiat (vezi mai sus).

Raspunderea vanzatorului privind garantia legala de conformitate, potrivit prevederilor art. 9-14 din Legea nr. 449/2003, este angajata daca lipsa de conformitate apare intr-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea produsului. Pentru produsele a caror durata medie de utilizare este mai mica de 2 ani, acest termen se va reduce la durata medie de utilizare.

Consumatorul trebuie sa informeze vanzatorul despre lipsa de conformitate in termen de doua luni de la data la care a constatat-o.

In cazul lipsei conformitatii, consumatorul are dreptul de a solicita vanzatorului sa i se aduca produsul la conformitate, fara plata, prin reparare sau inlocuire, sau sa beneficieze de reducerea corespunzatoare a pretului ori de rezolutiunea contractului privind acest produs, in conditiile art. 13 si 14 din Legea nr. 449/2003.

In cazul lipsei conformitatii, consumatorul are dreptul de a solicita vanzatorului, in primul rand repararea produsului sau are dreptul de a solicita inlocuirea produsului, in fiecare caz fara plata, cu exceptia situatiei in care masura este imposibila sau disproportionata. Caracterul imposibil sau disproportionat al unei masuri se stabileste conform definitiilor legale, valabile la data emiterii prezentului certificat.

Orice reparare sau inlocuire a produselor va fi facuta in termen de 15 zile calendaristice de la data la care cumparatorul, dupa caz, a adus la cunostinta vanzatorului lipsa de conformitate a produsului si a predat produsul vanzatorului ori persoanei desemnate de acesta pe baza unui document de predare-preluare.

Notiunea “fara plata” se refera la toate costurile necesare aducerii produselor la conformitate, inclusiv costurile postale, de transport, manipulare, diagnosticare, expertizare, demontare, montare, manopera, materiale utilizate si ambalare.

Consumatorul poate solicita o reducere corespunzatoare a pretului sau rezolutiunea contractului daca nu beneficiaza nici de repararea, nici de inlocuirea produsului in termenul maxim de 15 zile prevazut de lege, fara costuri pentru consumator. Consumatorul nu este indreptatit sa solicite rezolutiunea contractului, daca lipsa conformitatii este minora. Stabilirea neconformitatii si a gradului de gravitate a acesteia se face conform prevederilor standardelor nationale SR ISO 3951/1998 si ale altor acte normative referitoare la neconformitati.

Pana la proba contrara, orice lipsa de conformitate (defect) aparut in termen de 6 luni de la livrarea produsului se prezuma ca a existat la data livarii, cu exceptia cazurilor in care prezumtia este incompatibila cu natura produsului sau a lipsei de conformitate.

Produsele de folosinta indelungata defecte in termenul de garantie legala de conformitate, atunci cand nu pot fi reparate sau cand durata cumulata de nefuctionare din cauza deficientelor aparute in termenul de garantie legala de conformitate depaseste 10% din durata acestui termen, la cererea consumatorului, vor fi inlocuite de vanzator sau acesta va restitui consumatorului contravaloarea produsului respectiv. In cazul repararii produsului, in acesta vor fi montate numai piese noi.

In conformitate cu Legea nr. 296/2004 privind Codul Consumului si Legea nr. 449/2003 privind vanzarea produselor si garantiile asociate acestora, declaram ca produsul livrat corespunde documentatiei de executie a producatorului si/sau declaratiei de conformitate a produsului si suntem raspunzatori pentru orice lipsa a conformitatii existenta la momentul livrarii produselor.

Nu se considera a fi lipsa de conformitate daca in momentul incheierii contractului de vanzare-cumparare consumatorul a cunoscut sau nu putea, in mod rezonabil, sa nu cunoasca aceasta lipsa de conformitate ori daca lipsa de conformitate isi are originea in materialele furnizate de consumator.

Vanzatorul isi rezerva dreptul sa intarzie sau sa anuleze livrari ale produselor comandate daca acestea nu pot fi onorate din motive independente de Vanzator care includ: incendii, inundatii, greve, actiuni guvernamentale, impedimente de forta majora. Inainte de fiecare livrare clientul va fi contactat de catre curier. In cazul in care clientul nu este gasit la adresa mentionata, in intervalul orar stabilit de comun acord, curierul va reveni inca o data dupa ce va restabili contactul cu clientul, moment in care, daca coletul nu va fi ridicat, comanda va fi anulata si produsul returnat la sediul Vanzatorului, clientul urmand sa suporte costurile unei noi livrari, indiferent de valoarea produselor comandate.

Produsele cumparate prin intermediul acestui site beneficiaza de garantia Vanzatorului emisa prin calitatea sa de importator direct, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

Orice alta problema cauzata de produsele si serviciile prezentate pe site-ul nostru sau de informatiile prezentate pe acest site si care nu este deja acoperita de acest document, se va solutiona pe cale amiabila in termen de 30 de zile lucratoare de la data sesizarii in scris a problemelor de catre utilizator. In cazul in care nu s-a reusit stingerea conflictului pe cale amiabila, competenta revine instantelor romanesti de judecata, partile alegand competenta instantelor de pe raza judetului Neamt. Clientul isi asuma in totalitate aceste riscuri odata ce isi exprima acordul fata de acest Contract cu Clientii.

**Temeiurile si scopurile prelucrarii de date personale:**

ESHOPA ONLINE SALES SRL va colecta datele personale numai pentru scopuri specifice (daca exista acordul Clientului, daca este necesar pentru executarea Contractului, daca exista o obligatie legala)

**ESHOPA ONLINE SALES SRL prelucreaza datele personale ale Clientului:**

* in calitate de vizitator pe website-ul eshopa.ro
* in calitate de client al produselor si serviciilor eshopa.ro
* in calitate de participant la programul de loialitate si fidelizare
* in scopul de a oferi cele mai bune oferte si produse sau pentru a verifica eligibilitatea clientului pentru oferte imbunatatite

ESHOPA ONLINE SALES SRL nu solicita si nu colecteaza cu buna stiinta date cu caracter personal ale copiilor cu varsta mai mica de 18 ani.

**Scopul colectarii datelor este:**

* informarea clientilor/cumparatorilor privind situatia contului lor inclusiv validarea, expedierea si facturarea comenzilor, rezolvarea anularilor sau a problemelor de orice natura referitoare la o comanda, la bunurile si sau serviciile achizitionate.
* trimiterea de Newslettere si/sau alerte periodice, prin folosirea postei electronice (e-mail)
* de cercetare de piata, de urmarire si monitorizare a vanzarilor si comportamentul clientului/cumparatorului
* crearea unei baze de date pentru realizarea de rapoarte statistice fara crearea de profiluri individuale
* raspunde intrebarilor pentru a onora cererile sau comenzile Clientului
* inregistra cererea Clientului de a accesa garantia
* procesa platile efectuate pentru produsele si serviciile ESHOPA ONLINE SALES
* efectua orice alte operatiuni necesare pentru furnizarea serviciilor si produselor eshopa.ro in relatie cu Clientul
* realizarea unor interese legitime eshopa.ro
* solicitarea unui feedback din partea clientului pentru a evalua eficienta comunicarii cu acesta
* pentru a personaliza experienta din din mediul online eshopa.ro
* pentru a crea si mentine conturile de Client
* pentru administrarea oricaror programe de fidelizare ale  persoanelor, asociate contului de Client
* pentru  asigura protectia necesara, identificarea si prevenirea fraudelor si altor tipuri de infractiuni, reclamatiilor si altor obligatii si pentru a respecta legislatia aplicabila
* pentru a imbunatati produsele si serviciile eshopa.ro, prin evaluarea numarului de utilizatori care acceseaza sau utilizeaza produsele si serviciile eshopa.ro, care sunt caracteristicile produselor si serviciilor care prezinta cel mai mult interes pentru clienti, care sunt tipurile de oferte pe care clientii si le doresc si modul in care functioneaza produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic
* pentru a inregistra convorbirile telefonice cu reprezentantii ESHOPA ONLINE SALES SRL in scopul identificarii nevoilor clientilor si imbunatatirii serviciilor oferite de eshopa.ro. Clientul este informat in acest sens la momentul solicitarii unei convorbiri cu un operator al Serviciului Clienti ESHOPA si are posibilitatea de a refuza continuarea convorbirii

**Prin citirea Documentului ati luat la cunostinta faptul ca va sunt garantate drepturile prevazute de lege:**

Dreptul de acces inseamna ca aveti dreptul de a obtine o confirmare din partea ESHOPA ONLINE SALES SRL ca prelucram  sau nu datele  iar daca da, sa oferim acces la aceste date precum si informatii despre cum sunt prelucrate.

Dreptul la portabilitate se refera la faptul ca se pot  primi datele personale intr-un format structurat, care poate fi citit automat si la dreptul ca acestea pot fi transmise direct altui operator

Dreptul la opozitie vizeaza dreptul de a va opune prelucrarii datelor personale atunci cand aceasta deserveste un interes public ori un interes legitim al nostru

Dreptul la rectificare se refera la corectarea fara intarizeri nejustificate, a datelor personale inexacte

Dreptul la stergere/dreptul de a fi uitat inseamna ca exista dreptul sa iti stergem datele colectate fara intarzieri nejustificate, in oricare din urmatoarele situatii: nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate, v-ati  retras consimtamantul si nu exista alt temei juridic pentru prelucrare, te opui prelucrarii, datele au fost colectate ilegal, datele trebuie sterse pentru respectarea unei obligatii legale, colectarea s-a facut cu oferirea de servicii ale societatii informationale

Dreptul la restrictionarea prelucrarii poate fi exercitat daca se contesta exactitatea datelor pe o anumita perioada, daca prelucrarea este ilegala dar nu se doreste stergerea datelor doar restrictionarea, in cazul in care ESHOPA nu mai are nevoie de datele personale in vederea prelucrarii insa sunt solicitate pentru apararea unui drept in instanta, daca te-ai opus prelucrarii pentru intervalul de timp cat se verifica daca drepturile legitime prevaleaza asupra drepturilor tale.

De asemenea, ESHOPA ONLINE SALES SRL poate furniza datele cu caracter personal ale Cumparatorului altor companii cu care se afla in relatii de parteneriat, dar numai in temeiul unui angajament de confidentialitate din partea acestora si numai in scopurile mentionate, prin care garanteaza ca aceste date sunt pastrate in siguranta si ca furnizarea acestor informatii personale se face conform legislatiei in vigoare, dupa cum   urmeaza: furnizorilor de servicii de curierat, furnizorilor de servicii de marketing, furnizorilor de servicii de plata/bancare, telemarketing sau alte servicii, furnizate de companii cu care putem dezvolta programe   comune de ofertare pe piata a  Bunurilor si Serviciilor noastre, asiguratori.

Informatiile Cumparatorului cu caracter personal pot fi furnizate si catre Parchetul General, Politie, instantele judecatoresti si altor organe abilitate ale statului, in baza si in limitele prevederilor legale si ca   urmare a unor cereri expres formulate.

ESHOPA ONLINE SALES SRL foloseste masuri de securitate impotriva pierderii, alterarii sau folosirii gresite a informatiilor care se afla sub controlul sau.

ESHOPA ONLINE SALES SRL garanteaza securitatea si confidentialitatea datelor gazduite si transmise prin sistemul sau informatic, insa nu raspunde pentru defectiunile care pericliteaza securitatea serverului pe care este  gazduit site-ul www.eshopa.ro.