**Termeni si conditii**

Site-ul www.cosmopharm.eu, denumit în continuare “cosmopharm.eu” sau “site-ul”, este deținut și administrat de către Cosmo Pharm S.R.L., denumită în continuare “Cosmo Pharm”, având următoarele date de identificare: Cod Unic de Înregistrare RO 6058303, număr de înregistrare la Registrul Comerțului J40/15215/1994, București, Romania, Șoseaua de Centura, nr 24-26, Comuna Tunari, Jud. Ilfov, Tel./Fax: 021.323.00.46; e-mail: [contact@cosmopharm.eu](mailto:contact@cosmopharm.eu); [comenzi@cosmopharm.eu](mailto:comenzi@cosmopharm.eu), mobil: +4037.237.22.00, telverde: 0800.826.766.

Produsele comercializate pe acest site nu sunt destinate revânzării!

Folosirea acestui site echivalează cu citirea, întelegerea si acceptarea de catre Client a termenilor si conditiilor detaliate mai jos. Recomandam citirea cu atentie a acestora atat la momentul efectuarii primei accesari a site-ului www.cosmopharm.eu, dar si periodic. Cosmo Pharm isi rezerva dreptul de a modifica si actualiza in orice moment continutul acestui site, fara o alta notificare prealabila. Clientii/utilizatorii accepta in mod expres ca simpla utilizare sau accesare a serviciilor oferite de catre www.cosmopharm.eu, semnifica acceptarea deplina si neconditionata a prezentelor conditii, impreuna cu orice modificari ulterioare.

Cosmo Pharm garanteaza Clientului/Utilizatorului acces limitat, in interes personal (efectuarea de comenzi online, informare), pe site-ul www.cosmopharm.eu si nu ii confera acestuia dreptul de a descarca sau de a modifica partial sau integral, de a reproduce partial sau integral continutul 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 Cosmo Pharm fara acordul prealabil scris al acesteia.

Daca Cosmo Pharm nu actioneaza in legatura cu o incalcare a Termenilor si Conditiilor, nu inseamna ca renunta la dreptul sau de a actiona in legatura cu incalcari viitoare sau similare. Daca o instanta constata ca vreo prevedere din acesti Termeni este neexecutabila sau invalida, acea prevedere va fi aplicata in cea mai mare masura permisa de legea aplicabila iar ceilalti Termeni vor ramane in vigoare si pe deplin aplicabili.

Clientul/Utilizatorul nu poate cesiona, delega sau transfera drepturile sau obligatiile sale cuprinse in acesti Termeni si Conditii.

In caz de divergenta sau neintelegeri intre www.cosmopharm.eu si Client, se vor aplica Termenii si conditiile valabile la momentul Comenzii.

Relatia dintre parti este guvernata, in principal, de urmatoarele acte normative:

OG nr. 21/1992 privind protecţia consumatorilor

OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii

Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianţilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor

Legea 365/2002 privind comertul electronic.

**1. DEFINITII**

Utilizator – orice persoana care viziteaza site-ul www.cosmopharm.eu. Client – persoana fizica / persoana juridica ce efectueaza o Comanda.

Produse si Servicii – orice produs sau serviciu mentionat in Comanda, care urmeaza a fi furnizate de catre Cosmo Pharm, Clientului.

Comanda – un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Cosmo Pharm si Client prin care Clientul isi exprima intentia de a achizitiona anumite Produse si/sau Servicii si sa faca plata acestora.  
Cosmo Pharm (www.cosmopharm.eu) – societatea Cosmo Pharm S.R.L., avand urmatoarele date de identificare: Cod Unic de Inregistrare RO 6085303, numar de inregistrare la Registrul Comertului J40/15215/1994, sediul in Corneliu Coposu nr. 5, Sector 3, Bucuresti, Romania.

Contract – o Comanda confirmata de catre Cosmo Pharm, prin care Cosmo Pharm este de acord sa vanda si sa livreze Produsele si/sau Serviciile, iar Clientul este de acord sa le achizitioneze, sa primeasca si sa faca plata acestor Produse si Servicii.

Curier – orice persoana de drept public sau privat care presteaza servicii de curierat rapid.

**2. DREPTURILE DE PROPRIETATE INTELECTUALA**

Intreg continutul site-ului www.cosmopharm.eu, incluzand, dar fara a se limita la: imagini, texte, elemente de grafica web, scripturi, software, drepturi de proiectare, drepturi de model, patente, marci inregistrate, este integral proprietatea Cosmo Pharm (sau, dupa caz, a furnizorilor sai) si este aparat de Legea privind dreptul de autor si drepturile conexe si de legile privind proprietatea intelectuala si industriala. Folosirea fara acordul Cosmo Pharm a oricaror elemente enumerate mai sus se pedepseste conform legislatiei in vigoare. Logo-urile Cosmo Pharm sunt marci inregistrate ale Cosmo Pharm. Utilizarea pe www.cosmopharm.eu a oricarui nume de marci inregistrate ale unor companii terte nu constituie reclama pentru companiile respective.

**3. EXONERAREA DE RASPUNDERE**

Cosmo Pharm nu isi asuma responsabilitatea si nu poate fi invinuita pentru pagubele aparute prin folosirea continutului www.cosmopharm.eu. Cosmo Pharm nu poate garanta ca site-ul, serverele pe care este gazduit, sau e-mailurile trimise de la www.cosmopharm.eu sunt fara virusi sau alte componente informatice cu caracter potential daunator, ca nu contin erori, omisiuni, defectiuni, intarzieri sau intreruperi in operare sau transmitere, caderi de linie sau orice alti factori similari. Utilizatorul foloseste site-ul pe riscul propriu, www.cosmopharm.eu fiind liber de orice raspundere pentru eventualele daune directe sau indirecte cauzate de utilizarea sau accesarea/vizitarea site-ului sau ca urmare a utilizarii informatiilor de pe site. Cosmo Pharm nu este raspunzatoare de erorile sau omisiunile care pot interveni in redactarea sau prezentarea materialelor de pe site.

Informatiile incluse pe www.cosmopharm.eu au caracter informativ (pozele produselor sunt cu titlu de prezentare) si sunt puse la dispozitie cu buna-credinta, din surse pe care Cosmo Pharm le considera de incredere. In cazul in care vreunul dintre articolele publicate sau orice alta informatie intra sub incidenta Legii privind dreptul de autor si drepturile conexe, Utilizatorul este rugat sa aduca acest fapt la cunostinta Cosmo Pharm la adresa de e-mail contact@cosmopharm.eu, pentru a putea fi luate masurile legale necesare.

Cosmo Pharm isi rezerva dreptul de a anula Comenzile pentru Produse si/sau Servicii care sunt afisate pe site ca urmare a unor erori tehnice, sau care, din cauza unor erori tehnice prezinta preturi evident eronate/derizorii pentru Produse (preturi pe care le poate aprecia ca fiind eronate/derizorii orice cumparator cu un nivel mediu de pregatire).

Orice eventuale link-uri catre alte site-uri sunt oferite numai in scopul unei accesibilitati sporite a informatiilor, iar www.cosmopharm.eu nu isi asuma nici o responsabilitate sau raspundere pentru continutul acelor site-uri ori pentru produsele sau serviciile promovate sau comercializate prin acele site-uri.

www.cosmopharm.eu isi rezerva dreptul de a face modificari si actualizari ale acestor Termeni si conditii, precum si ale ofertei, fara o notificare prealabila si fara precizarea motivelor; de asemenea, www.cosmopharm.eu isi rezerva dreptul de a corecta eventuale omisiuni sau erori in afisare care pot surveni in urma unor greseli de dactilografiere, lipsa de acuratete sau erori ale produselor software, fara a anunta in prealabil. Implicit, www.cosmopharm.eu nu isi asuma raspunderea pentru eventualele erori de pret sau stoc. Aceste erori nu obliga www.cosmopharm.eu la nicio actiune. Preturile si disponibilitatea produselor comercializate de catre www.cosmopharm.eu pot suferi modificari ulterioare, acest lucru fiind influentat de factori externi precum politica de preturi a producatorilor sau disponibilitatea produselor in stocul acestora. Confirmarea comenzii si implicit a stocului si a pretului de vanzare, este efectuata doar dupa procesarea acesteia de catre agentii Cosmo Pharm. Va rugam sa cititi cu atentie Termenii si conditiile, de fiecare data cand folositi acest site.

**4. LIMITAREA ACCESULUI LA SITE**

Utilizatorii site-ului www.cosmopharm.eu pot face comentarii si orice alte comunicari, pot sa transmita sugestii, intrebari sau informatii, daca limbajul acestora este civilizat, iar continutul comunicarilor nu este ilegal, obscen, amenintator, defaimator, nu tulbura in nici un fel viata privata a altor persoane, nu incalca drepturile de proprietate intelectuala, nu contine virusi, nu serveste unor campanii de promovare care nu au legatura cu www.cosmopharm.eu, nu sunt e-mailuri in masa sau orice alta forma de spam. Persoanele care vor utiliza o adresa falsa de e-mail ori vor transmite mesaje electronice sau orice alte comunicari in numele unei alte persoane fizice sau juridice ori in numele oricarei alte entitati vor fi raportate organelor abilitate. Cosmo Pharm nu isi asuma responsabilitatea si nici nu va putea fi obligata la nici un fel de despagubiri pentru orice fel de daune produse de astfel de comunicari. In cazul trimiterii sau afisarii unor materiale/documente care implica texte, replici, recenzii etc, formulate de Utilizatori, se considera ca respectivul Utilizator garanteaza originalitatea lor si acorda www.cosmopharm.eu si afiliatilor/asociatilor sai dreptul neexclusiv, nelimitat, gratuit, irevocabil si retransmisibil de a folosi, reproduce, modifica, adapta, publica, traduce, crea opere derivate, precum si dreptul de a distribui, de a prezenta aceste continuturi oriunde in lume, prin orice mijloace. Utilizatorul garanteaza ca are toate drepturile asupra continutului pe care il afiseaza sau il transmite pe site, prin orice modalitate, astfel incat, prin folosirea acestui continut, sa nu cauzeze prejudicii niciunei terte entitati fizice sau juridice.

**5. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Cosmo Pharm respecta Legea nr 190/2018 cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal. Categoriile de date personale prelucrate pot fi: numele si prenumele, genul, data si locul nasterii, cetatenia, datele din actele de stare civila, telefon/fax, adresa (domiciliu/resedinta), e-mail, profesie, loc de munca, formare profesionala, date de geolocalizare/date de trafic. Atunci cand un Utilizator isi creeaza un cont pe www.cosmopharm.eu, va primi comunicari comerciale din partea www.cosmopharm.eu doar in masura in care si-a manifestat consimtamantul in mod expres, selectand optiunea corespunzatoare. Datele colectate cu privire la newslettere si alerte sunt confidentiale. www.cosmopharm.eu va putea selecta Utilizatorii carora le va trimite newslettere si alerte. Completarea de catre Utilizatori a formularelor pe site echivaleaza cu acceptarea neconditionata ca aceste date sa fie incluse in baza de date a Cosmo Pharm si cu utilizarea si prelucrarea de catre Csosmo Pharm, afiliatii si colaboratorii acestora, pentru desfasurarea activitatilor enumerate mai sus, inclusiv, dar nelimitandu-se la: furnizori de servicii de marketing, curierat, servicii de plata / bancare. Refuzul furnizarii acestor date determina imposibilitatea onorarii Comenzilor. In cazul in care Clientul isi modifica prin utilizarea formularelor de pe site datele personale livrate deja catre www.cosmopharm.eu si exista Comenzi in derulare, Comenzile isi pastreaza datele de la momentul plasarii Comenzii iar livrarea produselor se va face luandu-se in considerare datele anterior furnizate.

www.cosmopharm.eu nu solicita Utilizatorilor sai prin niciun mijloc de comunicare (telefon/e-mail etc) informatii confidentiale, date despre conturi bancare, parole personale etc. In cazul in care Utilizatorul le divulga unor terti, acesta poarta intreaga responsabilitate pentru actiunile sale. Astfel, in cazuri de divulgare a unor astfel de date, Utilizatorul nu poate tine raspunzator pe www.cosmopharm.eu pentru niciun fel de prejudiciu.

Pentru toate detaliile privind drepturile persoanelor vizate privind protecția prelucrării datelor personale, vă rugăm consultați Politica de Securitate a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, disponibilă în secțiunea dedicată acesteia pe site-ul nostru.

**6. INREGISTRAREA CA UTILIZATOR**

Pentru crearea unui cont pe site-ul www.cosmopharm.eu, Utilizatorul este obligat sa foloseasca o adresa de e-mail valida. www.cosmopharm.eu poate refuza cererea de inregistrare in situatiile in care constata ca s-au utilizat informatii neconforme cu realitatea.

**7. PRETUL**

Toate preturile sunt exprimate in Lei, includ TVA si sunt finale: (i) in ceea ce priveste suplimentele alimentare – TVA in procent de 9%; (ii) in ceea ce priveste produsele cosmetice – TVA in procent de 19%. Preturile sunt cele de la data comandarii produselor, indiferent de eventualele modificari ulterioare ale preturilor. Pretul final platit de Client este format din pretul produsului + cheltuielile de expeditie. Preturile de livrare sunt detaliate pe site.

Transportul pentru comenzile de peste 150 lei este suportat de catre www.cosmopharm.eu (se va lua in calcul suma efectiv de achitat de catre client, indiferent de eventualele discounturi existente in comanda in urma unor promotii sau a utilizarii de vouchere, coduri promotionale sau alte mecanisme de fidelizare). In cazul comenzilor cu o valoare mai mica de 150 lei tariful de transport este calculat in functie de localitate, fiind achitat de catre Client.

**8. COMANDA**

Pentru a activa serviciul, Utilizatorul trebuie sa seteze detaliile preferate de Comanda (unde sa fie livrata, modalitatea de expediere si modalitatea de plata) in contul de Utilizator, iar aceste setari vor fi retinute si folosite pentru fiecare Comanda. Aceste setari pot fi modificate oricand, ele devenind operabile incepand cu urmatoarea comanda plasata. Prin finalizarea Comenzii Clientul garanteaza ca toate datele furnizate sunt reale si corecte, in caz contrar putand suporta consecintele acestor erori (comanda intarziata, transmisa gresit etc).

www.cosmopharm.eu nu poate fi tras la raspundere pentru informatii introduse eronat, din care pot decurge intarzieri de livrare. In acest context, toate taxele de transport efectuat in vederea reexpedierii Comenzii vor cadea in sarcina Clientului.

Prin finalizarea Comenzii, Clientul se declara de acord ca un reprezentant Cosmo Pharm sa il poata contacta, prin orice mijloc disponibil, convenit de catre Parti (e-mail/telefon) pentru confirmarea personala a Comenzii.

Cosmo Pharm poate refuza o Comanda in urma unei notificari prealabile adresate Clientului, fara a exista obligatii intre parti si fara ca o parte sa poata pretinde daune, pentru urmatoarele situatii:

• esuarea / invalidarea tranzactiei online;

• neacceptarea de catre banca emitenta a cardului Clientului / a tranzactiei;

• date incomplete sau incorecte ale Clientului;

• activitatea Clientului poate produce daune site-ului www.cosmopharm.eu /partenerilor;

• livrari consecutiv esuate;

alte motive obiective (spre exemplu, dar fara a se limita la: cazul in care Clientul nu garanteaza ca modul de plata este valid si ca nu este obtinut printr-o metoda frauduloasa, exista suspiciuni cu privire la modalitatea de plata etc.).

Chiar daca a luat toate masurile pentru ca informatia prezentata pe acest site sa fie exacta si corecta, www.cosmopharm.eu nu poate fi raspunzatoare de inexactitati care pot aparea in completarea de catre Client a formularelor de pe site pentru finalizarea Comenzii. Utilizatorii sunt responsabili pentru evaluarea exactitatii, completitudinii si utilitatii informatiilor furnizate in cadrul formularelor disponibile pe acest site.

**9. FACTURARE – PLATI**

Pretul si modalitatea de plata sunt specificate in Comanda. Cosmo Pharm va emite catre Client o factura pentru Produsele si Serviciile livrate, obligatia Clientului fiind sa furnizeze toate informatiile necesare emiterii facturii conform cu legislatia in vigoare.

10. **MODALITATI DE PLATA**

• Plata in numerar se face in lei, integral, la livrare. In cazul coletelor livrate prin curier acesta va emite o chitanta.  
• Card de credit – plata on line – Aceasta metoda de plata este complet securizata. Banca si procesatorul de plati (EuPlatesc.ro) sunt singurele institutii care intra in contact cu informatiile dumneavoastra, acestia oferind garantie totala. Daca tranzactia este autorizata, plata este facuta imediat, produsele achizitionate vor fi livrate in termen de cel mult 5 zile lucratoare din momentul confirmarii comenzii. Mai multe informatii despre plata prin card de credit pot fi obtinute aici.

**11. TERMEN DE VALABILITATE**

Termenul de valabilitate este in conformitate cu datele mentionate pe etichetele Produselor, cu stricta respectare a conditiilor de depozitare/manipulare. Cosmo Pharm este responsabil pentru toate viciile produsului prezente la data livrarii sau care apar in interiorul termenului de valabilitate. O sesizare trebuie facuta on-line, prin e-mail sau la telefon, la adresa sau nr. de telefon specificate in sectiunea „Contact” a prezentului site. Clientului ii va putea fi rambursata contravaloarea produsului intr-un cont bancar sau sub forma de voucher. Sesizarea trebuie sa contina descrierea defectului reclamat si o copie a facturii (sau orice alt act care sa demonstreze achizitia). Orice sesizare va fi procesata fara intarziere si Clientul va fi informat despre constatarile facute. Procedura de retur va fi trimisa pe e-mail clientului, imediat ce a fost receptionata sesizarea.

**12. RETURUL IN CAZ DE VICII ASCUNSE SE ACORDA IN URMATOARELE SITUATII:**

• In situatia in care un produs aflat in perioada de valabilitate prezinta neconformitati ce fac nesigura sau imposibila administrarea/utilizarea sa, acesta va fi inlocuit;

• Daca defectul prezentat nu poate fi inlaturat datorita naturii disproportionate a acestuia, si inlocuirea produsului nu este posibila, Clientul va avea posibilitatea de a primi suma de bani intr-un cont bancar in RON;  
• In cazul altor defecte ce nu pot fi inlaturate, si care necesita inlocuirea produsului.

In functie de natura situatiei, dovada achizitiei produsului este suficienta si necesara.  
Exclusiv, in cazul retururilor aferente produselor neconforme, conform prezentului articol, costurile de transport sunt in sarcina Cosmo Pharm. Pentru a beneficia de acestea, Clientul are urmatoarele obligatii:  
• produsul sa fi fost cumparat de la www.cosmopharm.eu si folosit numai in scopul pentru care a fost conceput;  
• sa respecte instructiunile de folosire/depozitare/manipulare si sa utilizeze produsul conform instructiunilor impuse de producator;  
• sa pastreze documentul fiscal cu care a cumparat produsul;  
• sa pastreze ambalajul original si toate accesoriile care au venit in acesta, si sa le livreze impreuna cu produsul.

Cauze de neacceptare a returului:  
• deteriorari ale ambalajului; expunere excesiva la radiatii solare; lipsa sau modificarea informatiilor referitoare la lotul si termenul de valabilitate aferente produsului;  
• deteriorarile produse ca urmare a nerespectarii instructiunilor de folosire / depozitare / manipulare.

Toate celelalte prevederi cuprinse in legislatia in vigoare, referitoare la acoperirea de catre www.cosmopharm.eu a viciilor ascunse ale produselor vandute, sunt valabile. Drepturile Clientilor sunt cele prevazute in legislatia in domeniu, acestea neextinzandu-se asupra eventualelor daune cauzate de folosirea produsului.

**13. LIVRAREA**

Pentru produsele aflate in stoc, livrarea se va face prin Curier.  
Atentie! Din cauza timpului foarte scurt de procesare a Comenzilor, este imposibila operarea de modificari asupra Comenzilor deja confirmate.  
In cazul in care produsele sunt indisponibile (inclusiv in cazul in care pretul sau unele caracteristici ale produselor au suferit modificari ulterioare confirmarii Comenzii), Cosmo Pharm va informa Clientul despre indisponibilitate, iar sumele pe care acesta le-a achitat online vor fi rambursate in termen de 30 de zile. Clientul poate, la libera sa alegere, sa confirme modificarile intervenite cu privire la pretul sau caracteristicile produselor, modificand astfel Comanda initiala, iar Cosmo Pharm va livra produsele conform Comenzii astfel modificate.

13.1. CONDITII DE LIVRARE

La solicitarea Cosmo Pharm sau a Curierului, Clientul va face dovada identitatii sale, daca e necesar, prin unul sau mai multe acte emise de autoritati oficiale si va comunica numarul de Comanda atribuit de catre Cosmo Pharm.  
In cazul in care Clientul se afla in imposibilitatea receptionarii Comenzii in mod personal, Comanda va fi lasata la adresa precizata doar unei persoane cu varsta mai mare de 18 ani si doar in cazul comunicarii catre Curier, a numarului Comenzii.  
Nicio cerere de livrare a unei Comenzi nu va putea fi onorata in cazul in care Clientul nu indeplineste conditiile de mai sus.  
In cazul livrarii Comenzii (inclusiv la locul de munca al Clientului), si in situatia in care Curierul nu poate avea acces in locatia respectiva, Clientul trebuie sa se asigure ca poate receptiona aceasta Comanda.  
Conditiile de livrare se completeaza cu Termenii si Conditiile companiei de curierat agreate – Fan Courier, acestea fiind disponibile pe site-ul www.fancourier.ro  
Livrarea se considera a fi indeplinita de catre Cosmo Pharm , la momentul predarii produselor Comandate catre Client.

13.2. RECEPTIA PRODUSELOR

Clientul se obliga sa semneze bonul de livrare (AWB) prezentat de catre Curier la livrarea produselor comandate. De asemenea, Clientul va verifica daca produsele sunt deteriorate sau daca exista lipsuri. Prin semnarea bonului de livrare Clientul recunoaste primirea in bune conditii si in totalitate a produselor Comandate.

**14. CAMPANIILE PROMOTIONALE**

14.1. CODURILE PROMOTIONALE / CUPOANE DISCOUNT / VOUCHERE / PUNCTE DE FIDELITATE

Codurile promotionale oferite de www.cosmopharm.eu prin orice promotii sunt valabile exclusiv pentru sectiunea mentionata in e-mailul de transmitere a codului, cu exceptia cazului in care este specificat altfel. Codurile promotionale sunt valabile exclusiv pentru comenzile online, indiferent de modalitatea de plata si de livrare alese. Codurile promotionale pot fi folosite exclusiv in momentul plasarii Comenzii, acestea nu pot fi folosite pentru a reduce valoarea Comenzii dupa ce aceasta a fost plasata.  
Intr-o Comanda se poate folosi un singur cod promotional, pagina de Comanda nu permite utilizarea mai multor coduri pentru aceeasi Comanda. Pentru eligibilitatea unei promotii nu este luata in calcul valoarea transportului, cu exceptia cazului in care este specificat altfel.  
In cazul in care un cod promotional a fost aplicat intr-o Comanda care nu a putut fi onorata sau a fost anulata din orice motiv, Clientul are dreptul de a cere reactivarea codului promotional exclusiv in scris, respectiv printr-un e-mail trimis pe adresa contact@cosmopharm.eu, care sa contina numarul Comenzii, starea acesteia, numele Clientului si codul promotional. Acesta se reactiveaza in aceleasi conditii ca si cele ale codului promotional initial.  
Atentie! Promotiile prezentate pe www.cosmopharm.eu nu se cumuleaza, se aplica reducerea cea mai mare. Acest lucru este valabil pentru orice forma de reducere (carduri de fidelitate, coduri promotionale, vouchere-cadou, reduceri procentuale de pe site etc.) ca regula, cu exceptia situatiilor in care este mentionat altfel in regulamentul promotiei. De asemenea, in cazul existentei unor vouchere procentuale, detinatorul unui asemenea voucher nu poate beneficia de reducerea cumulata conferita de aplicarea voucherului procentual la reducerea deja existenta in cadrul unei promotii.  
Taxele de transport si manipulare se aplica oricarui produs achizitionat, indiferent de valoare daca in promotii, regulamente etc. nu se prevede altfel. Un cod promotional nu se poate utiliza pentru a plati taxele de transport cu exceptia cazului in care regulamentul promotiei specifica acest lucru.  
Orice comanda, indiferent de promotie, va avea o valoare minima. Cosmo Pharm nu poate onora comenzi cu valoare zero.  
Cosmo Pharm stabileste unilateral regulamentele promotiilor si ale concursurilor pe care le organizeaza pe www.cosmopharm.eu, acestea fiind publicate exclusiv pe site. Promotiile sunt aplicate Comenzilor care respecta integral regulile afisate pe site, in perioada de valabilitate clar mentionata si in limita stocului disponibil. www.cosmopharm.eu nu garanteaza disponibilitatea pe stoc a produselor pentru intreaga perioada de promotie si poate retrage promotia fara notificare prealabila.  
Toate prevederile referitoare la frauda, mentionate pe site-ul www.cosmopharm.eu sunt pe deplin aplicabile in ceea ce priveste fraudarea legata de codurile promotionale iar tentativa de frauda va fi adusa la cunostinta organelor abilitate.

14.2.1 INTRERUPEREA CAMPANIEI PROMOTIONALE

Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica oricare din conditiile stabilite in regulamentul campaniei respective, in perioada desfasurarii campaniei, din motive intemeiate, dar nu inainte de a anunta publicul despre aceste modificari.

14.2.2 CONDITII DE APLICARE

Orice promotie la care se aplica coduri promotionale se limiteaza la un singur cod promotional per persoana fizica sau persoana juridica (identificat ca si client / utilizator / user).  
Fiecare cod promotional este limitat la o singura utilizare si are valabilitate pentru o perioada limitata de timp, astfel cum va fi mentionat in termenii si conditiile aferente, in mailul de oferire a codului promotional si in contul de utilizator sau cum se mentioneaza in fiecare promotie/oferta in parte. Cosmo Pharm isi rezerva dreptul de a modifica sau anula aceste coduri promotionale in orice moment, cu anuntarea prealabila a clientilor.  
Niciun cod promotional nu poate fi aplicat altor promotii/oferte cu exceptia celor strict mentionate in oferta respectiva.  
Pentru retururi integrale de produse codul promotional nu poate fi aplicabil. In cazul unui retur partial, codul promotional ramane valabil doar daca produsele pastrate in comanda sunt eligibile conform regulamentului promotiei, acestea avand efecte numai ca reducere aplicata acelor produse efectiv platite.  
Voucherul se aplica numai produselor/categoriilor mentionate in mod expres ca fiind eligibile in promotie. Ofertele promotionale nu se pot cumula in aceeasi comanda. Doar un singur cod promotional de reducere se poate folosi per comanda.  
Orice cod promotional va fi valabil incepand cu data aplicarii acestuia ca reducere la comanda deja efectuata. Un cod promotional nu se poate aplica pe o comanda plasata in trecut.

14.2.3 ANULARE, REFUZ, RETUR COMANDA

In cazul returnarii produselor achizitionate la care s-a aplicat si un cod promotional, discountul acordat va putea fi retinut din valoarea returului.  
In cazul in care o comanda la care s-a aplicat reducere prin cod promotional este anulata, respinsa sau returnata integral, Clientului i se va returna doar suma efectiv achitata.

14.3 CAMPANII CU PRODUS CADOU

In cazul in care o comanda la care s-a oferit produs cadou este respinsa sau returnata integral, Clientul este obligat sa returneze si produsul cadou in starea lui originala, nedeteriorata si sigilat. Conditiile integrale de retur se pot gasi la Politica de retur.

**15. PROGRAMUL DE FIDELIZARE CLIENTI FIDELIO**

15.1 PROGRAMUL DE FIDELIZARE ONLINE

Clientii www.cosmopharm.eu beneficiaza de inscriere gratuita in programul de fidelizare Cosmo Pharm. Programul de fidelizare ofera posibilitatea Clientului de a beneficia de punctede fidelitate in functie de valoarea cumulata a achizitiilor incepand cu momentul includerii acestuia in programul de fidelizare. Includerea Clientului in programul de fidelizare se poate face in momentul crearii unui cont de utilizator pe www.cosmopharm.eu sau ulterior prin intermediul meniului asociat contului de client. Beneficiile inscrierii in programul de fidelizare sunt valabile de la includerea Clientului in programul de fidelizare online.

15.2 BENEFICIILE PROGRAMULUI DE FIDELIZARE

Beneficiile programului de fidelitate FIDELIO sunt disponibile in cadrul Regulamentul programului de Fidelizare Cosmo Pharm disponibil pe site-ul www.cosmopharm.eu.

15.3 PUNCTELE DE FIDELITATE

Punctele de fidelitate sunt oferite bonus exclusiv clientilor www.cosmopharm.eu la fiecare produs achizitionat, ca modalitate de recompensare a fidelitatii lor.  
Fiecare produs beneficiaza de un anumit numar de puncte oferite bonus, care se vor adauga in contul de client in momentul achizitionarii produsului. In orice moment clientii pot vizualiza in contul lor numarul de puncte disponibile, cat si numarul de puncte obtinute la fiecare comanda plasata.  
Imediat ce exista in cont puncte in valoare de minim 1 RON (1 punct), clientul le poate folosi pentru a beneficia de reduceri de pret atunci cand plaseaza o noua comanda in site.  
20 de puncte de fidelitate au valoarea de 1 RON (ex. 20 puncte = 1 RON).  
Punctele nu pot fi transferate dintr-un cont de client in altul.  
Punctele nu pot fi preschimbate in bani.

**16. POLITICA DE RETUR**

CONDITII GENERALE

www.cosmopharm.eu ofera posibilitatea de retur pentru clientii care notifica intentia lor in termen de maxim 14 zile calendaristice de la primirea coletului sau oricand, pe parcursul termenului de valabilitate al produsului, daca sunt constatate neconformitati ale produsului ce fac nesigura sau imposibila administrarea/utilizarea sa.  
Cheltuielile de returnare a produsului vor fi suportate integral de catre Client, exceptie facand retururile ocazionate de neconformitati/vici ascunse ale produsului. Returul in caz de vicii ascunse.  
Produsele se pot returna prin orice companie de curierat care asigura livrarea coletului de retur la depozitul Cosmo Pharm. Adresa la care se trimit coletele de retur este: Cosmo Pharm SRL, Soseaua de Centura, nr. 24- 26, Com. Tunari, Jud. Ilfov.  
In caz de retragere din contract, Clientul este obligat sa restituie produsele achizitionate in termen de maximum 14 zile de la data retragerii din contract. Pentru a respecta termenul-limita de retragere este suficienta transmiterea de catre Client a comunicarii privind exercitarea dreptului de retragere inainte de expirarea perioadei de retragere (14 zile de la data receptionarii Produselor).

16.1 MODALITATI SI TERMENE DE RETURNARE A PRODUSELOR

Clientul se obliga sa notifice www.cosmopharm.eu intentia sa de a returna produsele achizitionate prin e-mail la adresa: comenzi@cosmopharm.eu sau contact@cosmopharm.eu , respectiv prin fax la numarul +40 21 323 00 46 sau sa efectueze returul fara notificare, in termen de maxim 14 zile calendaristice de la primirea produselor. In caz contrar, Cosmo Pharm poate refuza coletul.  
Pentru notificarea prin e-mail sau fax, Clientul va completa si trimite catre Cosmo Pharm “Formularul de retur Produse” sau va face orice altă declaraţie neechivocă în care îşi exprimă decizia de retragere din contract.

Catre: Cosmo Pharm SRL, Bdul Corneliu Coposu nr. 5, Sector 3, Bucuresti, Tel: +40 21 320 44 33, Email: comenzi@cosmopharm.eu sau contact@cosmopharm.eu  
Va informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vanzarea urmatoarelor produse:  
Produsele au fost comandate la data:  
Numarul comenzii:  
Numele cumparatorului:  
Adresa cumparatorului: Semnatura consumatorului (doar in cazul in care acest formular este notificat pe hartie):  
Data:  
Detalii motiv retur:

16.2 CONDITII DE RETURNARE A PRODUSELOR

In orice situatie de returnare a produselor, acestea trebuie sa fie in aceeasi stare in care au fost receptionate de Client, in ambalajul original, cu etichetele intacte si impreuna cu toate documentele care l-au insotit (factura, bon fiscal etc.). Produsele returnate trebuie sa fie in aceeasi conditie ca la primire: fara defecte (cu exceptia viciilor ascunse si exceptand defectele deja semnalate de Client in corespondenta cu Cosmo Pharm).  
In urma analizarii Produselor returnate, precum si a respectarii conditiilor de retur, Cosmo Pharm poate accepta/refuza returul. In cazul refuzului, Cosmo Pharm va comunica Clientului motivele acestuia. Totodata, expedierea catre Client a produselor neacceptate ca retur se va face exclusiv pe cheltuiala si la initiativa Clientului. In cazul in care, in termen de cel mult 60 de zile de la data comunicarii refuzului de preluare a returului, Clientul nu intreprinde niciun demers pentru ridicarea Produsului, Cosmo Pharm va proceda la distrugerea acestuia, putand pune la dispozitia Clientului documente doveditoare in acest sens.  
Conform art. 16 lit. d) si e) din O.U.G. nr. 34/2014 Cosmo Pharm isi rezerva dreptul de a nu accepta returnarea produselor care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid ori care nu pot fi returnate din motive de protecţie a sănătăţii sau din motive de igienă şi care au fost desigilate de consumator (Produsul poate fi returnat numai daca este in conditii perfecte, inclusiv ambalajul, adica sa nu prezinte sub nici o forma semne de uzura sau consum, sa fie nedesfacut, respectiv sigilat).  
In cazul in care o comanda la care s-a oferit produs cadou este returnata integral, clientul este obligat sa returneze si produsul cadou in starea lui originala, nedeteriorat si sigilat.  
Produsele ce constituie un set trebuie returnate ca set.  
Intrucat produsele comercializate de catre Cosmo Pharm sunt obtinute din materii prime naturale, nu se vor accepta retururi pe considerente de diferente/discrepante de culoare/gust/miros/textura intre acelasi tip de produs provenind din loturi diferite/lot similar, acestea nereprezentand o lipsa de conformitate/viciu ascuns.

16.3 TERMENE DE RETURNARE A SUMELOR ACHITATE

Pentru retururi integrale de comenzi, Clientul primeste banii aferenti produselor returnate si costul transportului achitat initial (daca e cazul) in interval de 30 de zile calendaristice de la data la care Cosmo Pharm accepta returul.  
Pentru retururi partiale de comenzi, daca valoarea produselor ramase in comanda nu respecta conditiile ofertei/promotiei referitoare la transportul gratuit, mai precis valoarea lor cumulata nu mai depaseste 200 lei, Clientul primeste banii aferenti produselor returnate mai putin costul unui transport aferent produselor pastrate (produsele pastrate sunt asimilate unei comenzi care nu se califica pentru transport gratuit).

**17. MODALITATILE DE ADRESARE A RECLAMATIEI**

Reclamatia reprezinta posibilitatea oferita Clientului ca, in conformitate cu normele legale existente, sa inainteze o solicitare de rezolvare a unor situatii considerate de catre acesta drept abateri de la conditiile legale sau contractuale de furnizare a produselor si serviciilor, la care se asteapta un raspuns sau o rezolutie.

Clientii care beneficiaza de serviciile Cosmo Pharm pot adresa reclamatiile in limba romana astfel:

* prin posta, catre Cosmo Pharm SRL, Soseaua de Centura, nr. 24-26, Com. Tunari, Jud. Ilfov;
* prin fax la 021 323 00 46;
* prin e-mail la adresa contact@cosmopharm.eu.

Reclamatiile vor fi receptionate si procesate de Luni pana Vineri, in intervalul orar 08:00-16:30.

Reclamatia poate fi adresata exclusiv in forma scrisa. In situatia expedierii prin posta, aceasta se va face doar cu confirmare de primire.

Sesizarea trebuie adresata/inaintata de catre Client in termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data achizitiei produsului reclamat/contestat. Ea va fi solutionata in cel mult 30 de zile de la data primirii sesizarii. In situatia in care reclamatia nu a fost solutionata in acest termen, Cosmo Pharm va trimite o informare scrisa cu privire la motivele pentru care aceasta nu a fost solutionata, in termen de cel mult 5 zile de la data expirarii termenului de solutionare.

Sesizarea va contine cel putin urmatoarele elemente:

* numele complet al persoanei care adreseaza reclamatia (denumirea, in cazul persoanei juridice)
* calitatea acestuia (numai daca persoana care semneaza plangerea este imputernicit al unei alte persoane ori reprezentant al unei societati comerciale)
* datele de identificare (domiciliu, CNP, serie si numar act identitate, in cazul persoanei fizice/sediul social, Cod Unic de Inregistrare, numar de ordine la Oficiul Registrului Comertului, in cazul persoanei juridice)
* descrierea completa a defectului/celor reclamate, precum si numarul facturii si data achizitionarii produselor/serviciilor
* adresa corecta si completa la care raspunsul Cosmo Pharm va fi expediat
* data intocmirii reclamatiei
* semnatura persoanei care formuleaza reclamatia (si stampila, in cazul persoanelor juridice).

Cosmo Pharm se poate afla in situatia imposibilitatii solutionarii reclamatiei, daca oricare din elementele de mai sus lipsesc.  
Orice reclamatie/sesizare expediata in termen si care va cuprinde toate elementele enumerate anterior va fi solutionata in termen de 30 de zile de la data primirii acesteia. Cosmo Pharm nu poate garanta solutionarea favorabila a reclamatiei/sesizarii. In situatia in care clientul nu va considera solutia oferita de catre Cosmo Pharm drept potrivita, acesta se va putea adresa Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorului (link), iar in situatia in care nici masurile dispuse astfel nu sunt satisfacatoare, instantei judecatoresti competente.

**18. FORTA MAJORA**

Niciuna dintre partile contractuale nu poate fi trasa la raspundere pentru neexecutarea (totala/partiala) sau executarea cu intarziere a obligatiilor sale, daca acestea au fost cauzate de forta majora. Partile isi vor aduce la cunostinta de indata cazul de forta majora si vor lua toate masurile necesare in vederea limitarii consecintelor evenimentului. Daca in termen de 15 zile evenimentul de forta majora nu inceteaza, partile au dreptul de a denunta unilateral contractul fara a putea pretinde plata de daune-interese.  
Forta majora va fi probata conform legii.

**19. SOLUTIONAREA CONFLICTELOR. LEGEA APLICABILA**

Contractul va fi guvernat si interpretat in conformitate cu legea romana. Orice conflict aparut intre Cosmo Pharm si Client va fi rezolvat pe cale amiabila. In cazul in care acest lucru nu este posibil, prima cale de solutionare este medierea, in conditiile legii, iar daca aceasta esueaza se va apela la instantele judecatoresti competente.

**20. FRAUDA**

Crearea de conturi multiple folosind adrese generate automat si care expira dupa o perioada predefinita, pentru a putea beneficia de promotii sau oferte, sau orice tip de comportament de natura a afecta bunul mers al promotiilor/ofertelor/concursurilor, sunt interzise si vor fi considerate drept tentative de frauda. Proprietarul site-ului www.cosmopharm.eu isi rezerva dreptul de a suspenda conturile astfel create si de a retrage beneficiile aferente promotiilor/ofertelor/concursurilor in curs, de a anula contul fara preaviz, instiintare, alte formalitati sau despagubiri. Orice tentativa de frauda sau orice frauda (cum ar fi dar fara a se limita la: accesarea datelor clientilor www.cosmopharm.eu, alterarea continutului site-ului, incercarea de afectare a performantelor serverelor Cosmo Pharm, deturnarea continutului livrarilor catre terti, etc.) vor fi pedepsite conform legii penale.

**21. DISPOZITII FINALE**

Daca oricare dintre clauzele de mai sus va deveni nula sau nevalida, acest fapt nu va afecta valabilitatea tuturor celorlalte clauze.

**22. DATE DE IDENTIFICARE**

Societatea Cosmo Pharm SRL, numar de inregistrare la Registrul Comertului J40/15215/1994  
C.U.I: RO 6085303