

Termeni și condiții de utilizare servicii și produse comercializate

1. TERMENI SI CONDITII

WWW.VALA.RO – este denumirea comerciala a S.C. VALA EVOLUTION S.R.L, persoana juridica de nationalitate romana, avand sediul social in Bucuresti, Soseaua Virtutii nr. 19D, sector 6, numar de ordine in Registrul Comertului J40/21401/26.10.2022, cod unic de inregistrare fiscala RO47080022.

S.C. VALA EVOLUTION S.R.L își asumă responsabilitatea pentru descrierile produselor prezentate în magazinul virtual, acestea fiind identice cu cele puse la dispoziția noastră de către reprezentanții fiecărei mărci. Eforturi mari s-au depus pentru a minimaliza toate greșelile care pot apărea din editarea electronică sau manuală a informațiilor prezentate. De asemenea, imaginile sunt prezentate pe site cu titlu de exemplu, iar produsele livrate pot avea diferențe, datorită modificării caracteristicilor sau a design-ului fără notificare prealabilă de către producători.

Vala Evolution SRL nu poate garanta și nu își poate asuma răspunderea că informațiile prezentate pe site sunt corecte, complete sau actualizate iar serviciile oferite prin acest site sunt accesibile, neîntrerupte și fără erori. Vă rugăm să verificați corectitudinea specificațiilor pe site-ul producătorului produsului dorit și dacă aveți nelămuriri vă rugăm să ne contactați.

Valoarea maximă a obligațiilor Societății față de orice client în cazul nelivrării sau livrării necorespunzătoare este valoarea sumelor încasate de Societate de la clientul respectiv.

2. DOCUMENTE CONTRACTUALE

2.1. Prin înregistrarea unei Comenzi pe Site, Cumparatorul este de acord cu forma de comunicare (telefonica sau e-mail) prin care Vanzatorul isi deruleaza operatiunile comerciale.

2.2. Notificarea primita de catre Cumparator, dupa efectuarea Comenzii are rol de informare si nu reprezinta acceptarea Comenzii. Aceasta notificare se face electronic (e-mail) sau telefonic.

2.3. Pentru motive justificate, Vanzatorul isi rezerva dreptul de a modifica cantitatea Bunurilor si/sau Serviciilor din Comanda. Daca modifica cantitatea de Bunuri si/sau Servicii din Comanda va anunta Cumparatorul la adresa de e-mail sau la numarul de telefon puse la dispozitia Vanzatorului la efectuarea Comenzii si va returna suma achitata.

2.4. Contractul se considera incheiat intre Vanzator si Cumparator in momentul primirii de catre Cumparator de la Vanzator, prin intermediul postei electronice si/sau SMS a notificarii de expediere a Comenzii.

2.6. Documentul si informatiile puse la dispozitie de catre Vanzator pe Site vor sta la baza Contractului, in completarea acestuia fiind certificatul de garantie emis de catre Vanzator pentru Bunurile achizitionate.

3. POLITICA DE VANZARE ONLINE

3.1. Accesul in vederea efectuarii unei Comenzii ii este permis oricarui Utilizator/Cumparator.

Pentru motive justificate VALA EVOLUTION SRL isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul Utilizatorului/Cumparatorului in vederea efectuarii unei Comenzi si/sau la unele din modalitatile de plata acceptate, in cazul in care considera ca in baza conduitei sau a activitatii Utilizatorului/Cumparatorului pe Site, actiunile acestuia ar putea prejudicia in vreun fel VALA EVOLUTION SRL . In oricare dintre aceste cazuri, Utilizatorul/Cumparatorul se poate adresa Departamentului de Relatii cu Clientii al VALA EVOLUTION SRL, pentru a fi informat cu privire la motivele care au condus la aplicarea masurilor sus mentionate.

3.2. Comunicarea cu Vanzatorul se poate realiza prin interactiunea directa cu acesta, inclusiv prin suport online (Live Chat) sau prin adresele mentionate la sectiunea "contact" din Site. Vanzatorul are libertatea de a gestiona informatiile primite fara a fi nevoie sa aduca justificari pentru aceasta.

3.3 In cazul unui volum de trafic neobisnuit de mare provenit din partea unei retele de internet, VALA EVOLUTION SRL isi rezerva dreptul de a cere Utilizatorilor/Cumparatorilor introducerea manuala a codurilor de validare de tip captcha, in vederea protejarii informatiei din cadrul Site-ului.

3.4. VALA EVOLUTION SRL poate publica pe Site informatii despre Bunuri si/sau Servicii si/sau promotii practicate de catre acesta sau de catre oricare alt tert cu care VALA EVOLUTION SRL are incheiate contracte de parteneriat, intr-o anumita perioada de timp sau in limita stocului disponibil.

3.5. Toate tarifele aferente Bunurilor si/sau Serviciilor prezentate pe Site sunt exprimate in lei (RON) si includ T.V.A.

3.6. In cazul platilor online Vanzatorul nu este/nu poate fi facut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Cumparator, incluzand dar nelimitandu-se la comisioane de conversie valutara aplicate de catre banca emitenta a cardului acestuia, in cazul in care moneda de emiter a acestuia difera de RON. Responsabilitatea pentru aceasta actiune o poarta numai Cumparatorul.

3.7 Toate informatiile folosite pentru descrierea Bunurilor si/sau a Serviciilor disponibile pe Site (imagini statice / dinamice / prezentari multimedia / etc.) nu reprezinta o obligatie contractuala din partea Vanzatorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.

3.8. Dupa 14 (paisprezece) zile de la achizitionarea unui Bun sau Serviciu, Cumparatorului i se va solicita inscrierea unui Review legat de Bunul sau Serviciul achizitionat. Solicitarea va fi transmisa catre adresa de email inscrisa de Cumparator in Cont. In acest fel, Cumparatorul contribuie la informarea altor posibili Utilizatori/ Clienti/ Cumparatori de pe Site si se implica activ in dezvoltarea de noi Servicii si in detalierea cat mai completa a caracteristicilor Bunurilor.

4. Garanție și condiții de acordare a garanției, pierderea garanției

Perioada de garanție este de 12 luni pentru persoane juridice și 24 de luni pentru persoane fizice.

Excepție de la garanție sunt produsele consumabile (ex. Folie gratar și soluții de curățare și întreținere).

La primirea coletului clientul este obligat să verifice integritatea ambalajului. În cazul unor deteriorări ale ambalajului, clientul trebuie să contacteze VALA EVOLUTION și să refuze preluarea coletului cu mențiunea că ambalajul este deteriorat. La primire, cumpărătorul trebuie să verifice documentele de livrare (Certificat de garanție, Manual de montaj și exploatare, factură, chitanță de la curier).

Zgârieturi sau lovituri, rupturi ale elementelor demontabile, îndoiri sau fisuri care nu au fost aduse la cunoștință vânzătorului în momentul achiziționării, respectiv la primirea de la curier, nu mai intră în garanție și nu mai pot fi schimbate.

Deteriorările realizate în timpul exploatării sau exploatarea neadecvată a produselor vor duce la anularea garanției.

Pierderea certificatului de garanție duce la pierderea garanției. Ștergerea seriei (serial number S/N) parțială sau totală de pe produse duce la pierderea garanției. Nu eliberăm duplicate pentru certificatul de garanție.

Lipsa accesoriilor care nu au fost aduse la cunoștința vânzătorului în momentul achiziționării sau a primirii coletului, nu constituie obiectul garanției. Acestea vor fi înlocuite contra cost de către centrele service autorizate.

Se pierde garanția în cazul în care: utilizatorul nu a respectat instrucțiunile de montaj și utilizare oferite de către producător, în cazul în care produsul s-a defectat din cauza expunerilor la calamități naturale, deteriorarea din cauza folosirii de improvizatii sau încercarea de ajustări și modificări realizate de persoane neautorizate, schimbarea stării originale a produsului, păstrarea acestuia în condiții improprii, expunerea la substanțe chimice.

5. FRAUDA

ORICE ÎNCERCARE DE A ACCESA DATELE PERSONALE ALE ALTUI UTILIZATOR SAU DE A MODIFICĂ CONȚINUTUL SITE-ULUI VALA.RO SAU DE A AFECTA PERFORMANȚELE SERVERULUI PE CARE RULEAZĂ SITE-UL VALA.RO VA FI CONSIDERATĂ O TENTATIVĂ DE FRAUDARE A SITE-ULUI VALA.RO ȘI VA PUNE ÎN MIȘCARE CERCETAREA PENALĂ ÎMPOTRIVA ACELUIA SAU ACELORA CARE A(U) ÎNCERCAT ACEST FAPT.

6. LITIGII

Orice litigiu apărut între Clienți și Societate va fi rezolvat prin cale amiabilă. În cazul în care nu s-a reușit stingerea conflictului pe cale amiabilă, competență revine instanțelor de judecată competente din România.

7. DISPONIBILITATEA SI PREȚUL PRODUSELOR

Ofertele și produsele prezentate pe site-ul vala.ro sunt disponibile în limita stocului.

Ofertele și prețurile sunt valabile maxim 12 ore. Prețurile produselor prezentate pe vala.ro pot fi modificate fără o comunicare prealabilă.

SC VALA EVOLUTION SRL poate solicita clienților diferite sume cu titlu de avans în cazul produselor ce nu se află în stocul companiei. În situația în care clientul refuză achiziția produsului la livrarea acestuia, va pierde suma achitată.

Voucherele și alte modalități de fidelizare nu sunt transferabile și nu pot fi cumulate.

8. LIVRAREA PRODUSELOR

Livrarea produselor se realizează într-un interval minim de 24 ore și maxim 30 de zile, din momentul în care s-au validat toate detaliile comenzii (modalitate de plata, termen de livrare, stocuri, prețuri) și/sau din momentul în care a fost făcută plata – în caz de plata anticipată (Ordin de plata, plata cu cardul, avans).

Toate produsele sunt însoțite de certificat de garanție. Factură fiscală se va emite în format electronic și poate fi folosită în contabilitate, având valoare fiscală, conform Legii privind înregistrarea operațiunilor comerciale prin mijloace electronice L260/2007. La solicitarea clientului se poate emite factură și pe suport de hârtie. Facturile către persoanele fizice trebuie să aibă trecute codul numeric personal al clientului.

La primirea coletului, vă rugăm să verificați integritatea ambalajului. Mențiunile cu privire la eventualele probleme privind integritatea și conținutul unor colete le puteți face în momentul livrării pe AWB sau se întocmește un proces verbal de constatare împreună cu curierul. În cazuri severe se poate refuza integral primirea și plata coletului și trebuie contactat office@vala.ro.

Orice mențiuni cu privire la eventualele probleme privind integritatea/conținutul unor colete se fac în momentul livrării pe AWB sau se întocmește un proces verbal de constatare, se refuza primirea și plata coletului. Orice reclamații ulterioare, cu privire la aceste aspecte, sunt nule. Toate constatările referitoare la integritatea coletului/coletelor se vor face în prezența agentului curierului prin întocmirea unui proces verbal constatator. Orice reclamație ulterioară nu va fi luată în considerare.

Termenul de livrare obișnuit al produselor cumpărate din magazinul nostru electronic este de 1-5 zile din momentul înregistrării comenzii. În condiții speciale SC VALA EVOLUTION SRL își asumă dreptul de a mări timpul de livrare, cu anunțarea în prealabil a persoanei care a efectuat comandă.

Vă rugăm să nu acceptați de la transportator colete vizibil deteriorate sau sparte, cu folia tăiată, ruptă sau inexistentă, fără a anunța unul dintre operatorii noștri de vânzări. Declinarea responsabilității de a verifica integritatea coletelor la recepție înainte de a semna pentru primirea lor poate conduce la situația de pierdere de garanție produselor.

Vă rugăm să VERIFICAȚI INTEGRITATEA coletului și a produselor în prezența curierului! Nu acceptăm reclamații ulterioare.

9. MODALITATI DE PLATA – FACTURARE

Plata online cu cardul – Prin procesatorul de plati

Numerar la livrare – plata se realizează în numerar, în RON, direct la curier în momentul în care acesta ajunge cu coletul la adresa menționată.

Atenție!

Plata se realizează după ce coletul este verificat, dacă observați deteriorări ale ambalajului vă rugăm să nu plătiți și să ne contactați de urgență.

Transfer bancar – Efectuează transferul bancar direct în conturile noastre.

Contul IBAN este: RO98 RNCB 0290 1740 9665 0001

Banca BCR SUCURSALA IULIU MANIU

Beneficiar: VALA EVOLUTION SRL

Folosește numărul comenzii ca referință, respectiv detalii de plată. Comanda va fi expediată după ce vom avea confirmarea plății.

Această poate dura până la 2 zile lucrătoare, în funcție de banca dvs.

10. DENUNTAREA UNILATERALA A CONTRACTULUI

Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 14 zile, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv. Costurile de returnare a produselor vor cădea în sarcina consumatorului.

Termenul de 14 zile prevăzut pentru exercitarea acestui drept începe să curgă: pentru produse, de la data primirii lor de către consumator, dacă au fost îndeplinite prevederile art. 9, OUG 34/2014 privind regimul juridic al contractelor la distanță.

În cazul exercitării dreptului de denunțare unilaterală a contractului de către consumator, comerciantul are obligația să ramburseze sumele plătite de consumator. Rambursarea sumelor se va face în cel mult 14 de zile de la data denunțării contractului de către consumator. Cuantumul sumelor ce urmează să se returneze se stabilesc în funcție de starea produsului returnat, în urmă unei constatări.

Dacă produsul prezintă un defect și nu face obiectul garanției, consumatorul nu are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanță, în termen de 14 zile.

11. RETURNAREA PRODUSELOR

Conform O.G. Nr.34/2014, politica de retur urmatoare este aplicabila doar clientilor persoane fizice. Pentru a se putea initia politica de retur, clientul are obligatia de a notifica VALA EVOLUTION SRL in scris, in termen de 14 zile de la intrarea in posesia fizica a produsului.

Clientul este obligat sa returneze produsul in aceeasi stare in care a fost livrat, cu sigiliile de garantie (daca este cazul) intacte, in ambalajul original complet care sa contina toate piesele, componentele si consumabilele initiale, si însoțit de accesoriile/cadourile cu care a fost livrat. Produsul va fi însoțit de o copie după factura, o copie după certificatul de garanție (daca este cazul).

Nu se accepta pentru returnare produsele care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri, urme de folosire excesiva si/sau interventii neautorizate etc.

Returnarea produselor se va face pe cheltuiala clientului, in termen de 14 zile de la notificarea scrisa de denuntare a comenzii / returnare. Se recomanda utilizarea aceluiasi serviciu de transport utilizat pentru receptionarea produselor.

Daca toate conditiile de mai sus sunt respectate, clientului i se va rambursa contravaloarea produsului, cu exceptia taxelor de livrare. Rambursarea se va face in maxim 14 zile de la reintrarea produsului in custodia VALA EVOLUTION SRL. Bani pot fi virati doar prin transfer bancar, in contul bancar personal al clientului care a achizitionat produsul, cont pe care acesta este obligat sa il furnizeze in scris, in momentul realizarii returului.

La alegere clientul poate opta pentru primirea un voucher pentru o noua comanda in locul rambursului sumei. Voucherul este valabil 24 luni.

Produse excluse, fara drept de returnare

Urmatoarele categorii de produse nu se pot returna decat daca sunt sigilate/ cutia nedeschisa/ cutia nu prezinta urme in interior ca a fost deschisa:

- Consumabile (cartuse imprimanta, cerneala, tuburi laser, etc);
 - Licente software;
 - Imprimante / multifunctionale care au cartusele / tonerele desigilate
 - Produse care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri (nesemnalate ca si defecte estetice din fabrica in primele 48 de ore de la receptionarea produsului);
 - Echipamente folosite sau cu urme de uzura sau desigilate:
 - Alte produse excluse daca sunt desigilate: seturi hartie, seturi media;
- Nu mai pot fi returnate nici urmatoarele categorii de produse:
- Produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar (extensii de garantii, servere non-standard);
 - Produsele aduse in stoc in urma unei comenzi speciale ferme si a efectuării plății în avans, nu pot fi returnate.
 - Produsele care nu mai au ambalajul original complet in care au fost livrate nu se mai pot returna.
 - Servicii (testare, asamblare, montare componenta sau orice alt serviciu listat in categoria Servicii prestat catre consumator);

- Furnizarea de continut digital care nu este livrat pe suport material (aplicatii software livrate printr-un link de download si cheie de activare).
 - Nu se accepta pentru returnare produsele care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri, urme de folosire excesiva si/sau interventii neautorizate etc.
 - Daca ati cumparat mai multe produse de acelasi fel si vreti sa le returnati pe toate, doar unul dintre produse poate fi desigilat, restul de produse le putem accepta doar daca sunt sigilate.
- Aceste limitari se aplica conform OUG 34/2014 art. 16.

Mentiune

In toate cazurile de mai sus, produsele trebuie returnate in starea in care au fost primite, in ambalajul original si insotite de toate accesoriile si documentele originale. Deteriorarea produselor sau punerea intr-o stare ce face imposibila revanzarea lor duce la refuzarea returului.

Orice modificare a starii produselor sau deteriorarea ambalajului original a acestora ce face imposibila vanzarea produsului ca nou, duce automat la aplicarea unei proceduri de returnare supusa unor taxe administrative de readucere a produselor la starea in care au fost livrate; taxele sunt cuprinse intre 0 si 50% din valoarea initiala a produsului. Cuantumul taxei administrative va fi comunicat catre client la receptionarea produselor deteriorate/modificate.

POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

Informații cu privire la datele personale colectate

Protejarea datelor dvs este importantă pentru noi. Prin urmare, dorim să fim transparentți cu privire la tipul și scopul datelor personale colectate și prelucrate de noi, totul în conformitate cu noile standarde ale Regulamentului General privind Protecția Datelor (GDPR).

Datele colectate și scopul procesării

Datele colectate de noi sunt în principal de două tipuri: date furnizate în mod direct de către dvs și date preluate din cookie-uri.

Datele furnizate direct de către dvs:

Atunci când doriți să primiți o ofertă pentru unul dintre produsele din portofoliul VALA EVOLUTION SRL, trebuie să completați pe site un formular de Cerere Ofertă, ce conține date cu privire la nume, email, număr de telefon, companie și județ. Aceste date sunt considerate ca fiind confidențiale și vor fi colectate doar pentru contactarea Dvs ulterioară în vederea prezentării ofertei noastre, precum și pentru informări ulterioare, de obicei prin newslettere pe email cu privire la noutăți sau promoții.

De asemenea, în vederea stabilirii de relații comerciale între noi și dvs, este necesară furnizarea de informații folosite în scopul realizării contractelor, facturilor și a altor documente cu temei legal. Aceste informații pot fi nume, adrese, numere de telefon, adrese de email).

Datele preluate din cookie-uri

Website-ul www.vala.ro folosește cookie-uri. Acestea sunt fișiere stocate pe dispozitivul dvs, care vă permit să aveți o experiență de utilizator mult mai bună în navigarea pe site, precum și primirea de notificări din partea noastră, direct în browser. Acestea nu colectează niciodată date personale, decât în cazul în care v-ați oferit acordul expres pentru acest lucru. De asemenea, dacă doriți ștergerea sau blocarea cookie-urilor, puteți realiza aceste lucruri în orice moment din setările browser-ului dvs.

Datele personale colectate sau prelucrate de VALA EVOLUTION SRL nu vor fi niciodată oferite, vândute sau închiriate către terțe părți.

Măsurile de siguranță pentru datele personale colectate

VALA EVOLUTION SRL are implementat o serie de măsuri fizice, tehnice și procedurale pentru a asigura protecția datelor personale. Astfel, în cadrul companiei există un responsabil cu protecția datelor dvs, care se asigură de implementarea tuturor procedurilor de lucru ce țin de colectarea și prelucrarea lor. De asemenea, ne asigurăm că doar anumite persoane au acces la datele personale, prin criptarea și parolarea bazelor de date. Aceste persoane sunt instruite în mod expres pentru manevrarea datelor personale și pentru păstrarea confidențialității acestora. În cazul oricărei breșe de securitate ce ar putea interveni și v-ar pune în pericol integritatea datelor, ne asumăm faptul că veți fi informați atât dvs, cât și organismele legale competente.

- Drepturile dvs cu privire la datele personale
- Dreptul de a afla cine este persoana responsabilă cu protecția datelor dvs;
- Dreptul de a alege scopul și modul în care datele dvs sunt folosite;
- Dreptul de a obiecta la acțiunile de profilare;
- Dreptul de a cere o copie a datelor dvs;
- Dreptul de a cere ștergerea datelor dvs.
- Ștergerea datelor personale

În cazul în care doriți ștergerea datelor personale din baza noastră de date, vă rugăm să trimiteți un email la adresa office@vala.ro. Conform noului Regulament General privind Protecția Datelor, termenul de soluționare a cererii dvs este de maxim o lună de la primirea acesteia.

Informatii privind siguranta datelor clientilor

Datele colectate de site-ul VALA EVOLUTION sunt în principal de două tipuri: date furnizate în mod direct de către dvs și date preluate din cookie-uri. Acuratetea datelor furnizate de utilizatori reprezinta exclusiv responsabilitatea acestora.

Informațiile personale se colectează cu rolul de identificare a utilizatorilor în procesul de autentificare sau de efectuare a unor plăți. Informațiile colectate sunt legate de nume, prenume, date de contact (email, telefon, adresa), dar și informații referitoare la cardul bancar (numărul cardului, data expirării, numele titularului). În procesul de colectare a datelor, pentru maximă siguranță, codul de securitate nu va fi stocat.

Înregistrarea cardurilor

Plata cu cardul va presupune stocarea datelor referitoare la cardul bancar (numărul cardului, data expirării, numele titularului). Aceste date nu vor fi făcute niciodată publice, iar pentru maximă siguranță codul de securitate (CVV2, CVC2) nu va fi stocat. În cazul sistemului 3D Secure pentru plata cu carduri Visa sau MasterCard, datele legate de cardul dumneavoastră, sunt introduse direct în sistemele Visa sau MasterCard, iar în cazul în care cardul dumneavoastră a fost emis de către o bancă certificată în sistemul 3D Secure, autorizarea tranzacției se face doar după autentificarea dumneavoastră în acest sistem – introducerea unui cod/parolă secretă știută numai de dumneavoastră, similar codului PIN la tranzacțiile de la ATM.