

Termeni și condiții

Subscrisa CARUL CU MIERE SRL, cu sediul în Sat Fânațe Nr. 164 județul Maramureș, înregistrată la oficiul Registrului Comerțului Maramureș sub nr. J24/257/2022, cod unic înregistrare nr. 45645570, având cont bancar RO55BTRLRONCRT0CF9165701 deschis la Banca Transilvania *va fi denumită în continuare „Carul cu Miere”*.

Prezentul document stabilește termenii și condițiile de utilizare a platformei Carul cu Miere constând în pagina web www.carulcumiere.ro și orice alte soluții software puse la dispoziția Partenerilor și Clienților de către Carul cu Miere.

1. Definiții

Termenii și Condițiile se vor aplica tuturor vânzărilor de produse de către Carul cu Miere, prin intermediul Website-ului. În cuprinsul Termenilor și Condițiilor, termenii de mai jos vor avea următoarea semnificație:

- Contractul – actul încheiat de către Cumpărător, în conformitate cu Termenii și Condițiile expres acceptate de acesta și Carul cu Miere la momentul confirmării de către Carul cu Miere, pe un suport durabil, a comenzii transmise de către Cumpărător.
- Parteneri – toți operatorii economici care dezvoltă raporturi comerciale cu Carul cu Miere, prin care beneficiază de unul sau mai multe dintre serviciile prestate de Carul cu Miere.
- Clienți – persoanele fizice care achiziționează produse de la Carul cu Miere și/sau Parteneri prin intermediul platformei puse la dispoziție de Carul cu Miere.
- Comandă – solicitarea transmisă de către Cumpărător, prin parcurgerea etapelor tehnice necesare, în vederea achiziționării de produse și/sau servicii comercializate, în condițiile prevăzute de Termeni și Condiții, de către Carul cu Miere.

- Listare – presupune afișarea produselor pe platformă, astfel încât Clienții să poată efectua comenzi cu privire la produsele puse la dispoziție de către Carul cu Miere.
- Platforma – constă în pagina web www.carulcumiere.ro și orice alte soluții software puse la dispoziția Partenerilor și Clienților de către Carul cu Miere.
- Produse – produse alimentare/nealimentare vândute de Carul cu Miere și/sau Parteneri prin intermediul Platformei.
- Depozit – spațiul deținut de Carul cu Miere pentru depozitarea Produselor puse la dispoziție de Carul cu Miere și/sau Parteneri.
- Newsletter – mijlocul de informare periodic, exclusiv electronic, respectiv poșta electronică (e-mail, SMS), asupra produselor, serviciilor și/sau promoțiilor desfășurate de către Carul cu Miere într-o anumită perioadă.
- Cont de fidelitate Carul cu Miere – Contul de fidelitate Carul cu Miere dă dreptul clienților să acumuleze puncte Carul cu Miere în funcție de valoarea achizițiilor pe care le fac. Punctele se transformă în vouchere Carul cu Miere pe baza cărora se pot face achiziții de la Carul cu Miere. De asemenea, contul de fidelitate Carul cu Miere reține toate achizițiile efectuate de dvs.
- Specificații – toate specificațiile și/sau descrierile produselor și/sau serviciilor așa cum sunt precizate pe Website.
- Informații Confidențiale – reprezintă orice informații sau documente în legătură cu Părțile și/sau activitatea acestora, date tehnice, date financiare, know-how, incluzând, dar fără să se limiteze la acestea, informații legate de: cercetare, planuri, produse, servicii, clienți, piețe, software, dezvoltare, prognoze, previziuni, design, schițe, desene, marketing sau orice alte informații cu valoare comercială care vor fi divulgate pe parcursul desfășurării relațiilor contractuale.

– Politica de confidențialitate – înseamnă documentul care stabilește regulile cu privire la protecția datelor cu caracter personal, în conformitate cu care sunt prelucrate datele dvs.

2. Obiect

Scopul principal al întreprinderii Carul cu Miere este să vândă produse proprii și, de asemenea, să permită și altor producători locali să își comercializeze produsele prin intermediul întreprinderii Carul cu Miere, beneficiind de serviciile de livrare puse la dispoziție de către Carul cu Miere.

Accesul în vederea efectuării unei comenzi este permis oricărui Client, astfel cum este acesta definit în secțiunea introductivă a Termenilor și Condițiilor de utilizare a platformei Carul cu Miere. Clienții pot comanda produsele regăsite pe platformă după ce acceptă Termenii și Condițiile Carul cu Miere și după ce își creează un cont de client pe platformă.

În raportul dintre Clienți și Parteneri, Carul cu Miere acționează ca intermediar. Astfel, Carul cu Miere își asumă responsabilitatea pentru calitatea produselor.

Livrarea Produselor este realizată de terți independenți cu care Carul cu Miere a încheiat contracte de prestări servicii și care nu sunt în raporturi de muncă cu Carul cu Miere. În anumite situații, în limita a 100 km, Carul cu Miere prestează servicii de transport prin intermediul angajaților proprii.

Serviciul prestat de Carul cu Miere în favoarea Clientului este și de a intermedia comercializarea Produselor, Carul cu Miere fiind responsabilă pentru calitatea Produselor.

3. Calitatea de client

Platforma poate fi utilizată, în calitate de Client, doar de persoanele fizice și persoanele juridice care și-au creat un cont pe platformă, completând toate informațiile necesare în acest sens și și-au exprimat consimțământul cu privire la Termenii și Condițiile Carul cu Miere. De asemenea, pentru a se putea înregistra pe platformă, Clienții trebuie să fie de acord cu Politica de confidențialitate.

Accesul și utilizarea platformei este condiționată de acceptarea Termenilor și condițiilor. Clienții sunt sfătuiți să citească Termenii și condițiile Carul cu Miere înainte de a-și crea un cont.

Clienții garantează că toate informațiile furnizate pentru crearea contului sunt adevărate, corecte și complete. Totodată, Clienții se obligă să-și actualizeze detaliile personale, dacă intervin modificări.

Carul cu Miere își rezervă dreptul de a suspenda sau de a bloca accesul Clienților dacă: nu respectă termenii și condițiile; utilizează în mod necorespunzător sau cu rea-credință platforma; dacă au un limbaj sau o conduită neadecvată sau pentru orice alt motiv justificat.

4. Comanda

Orice Client poate utiliza platforma pentru plasarea unei comenzi.

Imaginile și/sau videoclipurile publicate pe platformă au titlu de prezentare. Toate informațiile folosite pentru descrierea produselor disponibile pe platformă nu reprezintă o obligație contractuală din partea Carul cu Miere, astfel că întreprinderea Carul cu Miere nu garantează Clientului faptul că produsele comandate vor avea întotdeauna caracteristicile scontate de Client.

Produsele afișate pe platformă nu reprezintă o ofertă irevocabilă din partea Carul cu Miere. Contractul dintre Client și Partener se consideră încheiat la momentul acceptării comenzii plasate de Client.

Clientul inițiază o comandă prin adăugarea produselor dorite în coșul virtual de cumpărături. Adăugarea unui produs în coșul de cumpărături nu îi garantează Clientului rezervarea produsului sau disponibilitatea în stoc a produsului respectiv.

Clientul își manifestă decizia de a plasa Comanda prin validarea coșului de cumpărături și completarea câmpurilor necesare în formularul digital de Comandă.

Prin plasarea unei Comenzi prin intermediul platformei, Clientul este obligat să ia act și să accepte termenii și condițiile de față. Plasarea unei Comenzi nu reprezintă Contract.

Prin plasarea Comenzii, Clientul consimte că toate datele furnizate de acesta, necesare procesului de cumpărare, sunt corecte, complete și adevărate la data plasării Comenzii. Carul cu Miere este exonerată de orice răspundere pentru orice incident sau prejudiciu ce ar putea interveni ca urmare a informațiilor eronate și/sau incomplete furnizate de către Client la momentul plasării Comenzii.

Prin plasarea unei Comenzi, Clientul consimte să fie contactat de Carul cu Miere prin corespondență electronică sau telefonic în legătură cu Comanda.

Notificările, corespondența electronică sau comunicările telefonice transmise de Carul cu Miere Clientului subsecvent plasării unei Comenzi au strict rol informativ și nu reprezintă o confirmare a Comenzii.

Carul cu Miere are dreptul de a anula comanda Clientului dacă există orice impediment în validarea tranzacției, în cazul plății online. De asemenea, aceștia au dreptul de a anula comanda dacă informațiile transmise de Client sunt invalide, incorecte sau incomplete.

5. Livrarea

Carul cu Miere livrează Comanda la adresa indicată de Client la momentul plasării comenzii. Carul cu Miere livrează exclusiv pe teritoriul geografic al României, în zonele indicate pe platformă.

Livrarea produselor prin intermediul platformei se realizează în următoarele modalități, în funcție de opțiunea Clientului de la momentul plasării Comenzii:

Livrare la domiciliu – operată de Carul cu Miere, prin terții independenți cu care a încheiat Contracte de prestări servicii, la adresa indicată de către Client la momentul plasării comenzii, contracost, la un cost fix stabilit de către Carul cu Miere. Costurile de livrare vor fi achitate de Client.

Ridicare personală – Produsele vor putea fi comandate prin intermediul platformei, iar comanda va fi ridicată personal, după caz, de la Depozitul Carul cu Miere, în timpul estimat și comunicat Clientului, la momentul finalizării comenzii.

Livrarea la domiciliu se va desfășura după cum urmează: după finalizarea comenzii pe platformă, Carul cu Miere va pregăti comanda, în vederea livrării acesteia la adresa indicată de Client. Carul cu Miere va livra comanda în cel mai scurt timp posibil. Cu toate acestea timpul de livrarea poate varia funcție de timpul necesar pentru pregătirea comenzii, condițiile de trafic, condițiile meteo, precum și orice alți factori obiectivi sau împrejurări neprevăzute care nu pot fi controlate de Carul cu Miere.

Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor, Clientul acceptă că Carul cu Miere nu este răspunzătoare în cazul oricărei pierderi, datorii, costuri, daune sau cheltuieli care decurg din livrarea cu întârziere.

Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor, Clientul acceptă că pot exista locații în care livrarea să nu poată fi efectuată (de exemplu: locații ale instituțiilor de stat unde accesul este limitat, clădiri cu acces restricționat publicului larg, zone inaccesibile etc.) și își manifestă în mod expres consimțământul de a fi contactat de către Carul cu Miere/curieri prin una din metodele prevăzute la art. 4.8. pentru aducerea la cunoștință a acestui aspect. În măsura în care livrarea este imposibilă, se va proceda la anularea respectivei comenzi sau se va asigura livrarea la o adresă alternativă.

Prin acceptarea Termenilor și Condițiilor, Clientul își manifestă în mod expres consimțământul de a fi contactat de către Carul cu Miere/curieri, în cazul în care aceștia nu găsesc adresa de livrare a Clientului.

6. Plata și prețul

Prețul produselor este exprimat pe platformă în moneda națională Leu (RON), include TVA, însă nu include și costurile de livrare. Costul de livrare va fi afișat la momentul plasării comenzii.

Clientul își asumă plata prețului afișat pe pagina individuală la data plasării comenzii, indiferent de fluctuațiile pozitive sau negative de preț ce pot surveni subsecvent plasării comenzii.

În situația în care, din erori tehnice sau umane, la momentul plasării comenzii pe platformă figurează un preț mai mic sau mai mare cu 60% față de media prețului unitar al unor produse publicate pe platformă în ultimele 3 luni anterioare plasării comenzii, Carul cu Miere își rezervă dreptul de a invalida comanda pe motiv de preț eronat.

Prețul poate fi achitat de Client în avans, la momentul plasării comenzii, prin card bancar sau prin ordin de plată. În cazul plăților prin card bancar, prețul este considerat achitat la momentul la care Clientul primește o confirmare scrisă a plății din partea operatorului plății. În cazul plăților prin ordin de plată, prețul este considerat achitat la momentul creditării contului bancar al Carul cu Miere cu contravaloarea prețului comenzii.

Clientul suportă toate costurile și spezele asociate plății prețului, pretinse de banca sa și/sau de emitentul cardului bancar pe care îl utilizează pentru plată, inclusiv, dar fără a se limita la: comisioane de plată sau conversie valutară, costuri de creditare, diferențe de curs valutar, risc valutar și alte asemenea.

Carul cu Miere nu stochează datele de card bancar utilizate de Client pentru plata unei comenzii. Aceste date sunt prelucrate și pot fi stocate exclusiv de instituțiile bancare/operatorii de plăți care gestionează plata.

Prețul poate fi achitat de Client la Livrare, în sistem de ramburs. În cazul plăților la Livrare, prețul este considerat achitat la momentul la care Clientul primește de la Carul cu Miere, prin terții independenți cu care colaborează, documentul care atestă remiterea prețului de către Client.

În situația în care este necesară operarea unei restituiri de preț, aceasta se realizează de Carul cu Miere în termen de 14 zile lucrătoare de la confirmarea îndeplinirii condițiilor de restituire. Pentru plățile cu card bancar, restituirea se va opera prioritar pe cardul cu care a fost executată plata. Pentru plățile în sistem de ramburs, precum și atunci când Clientul

oferă Carul cu Miere instrucțiuni în acest sens, restituirea se poate opera în contul bancar indicat de Client, deschis la o bancă din România.

Costurile privind ambalarea produselor vor fi suportate de Clienți. Aceste costuri se vor adăuga la Prețul Produselor.

7. Livrarea parțială sau neconformă

În cazul în care Produsele comandate de Client nu se mai regăsesc în stoc, Clientul are posibilitatea de a renunța în integralitate la comandă, de a înlocui produsele epuizate cu alte produse sau de a anula doar parțial comanda, cu privire la produsele epuizate din stoc.

Dacă vreunul dintre produsele comandate nu se mai regăsește în stoc, un reprezentant al Carul cu Miere îl va contacta pe Client și îi va propune variantele descrise anterior.

Dacă totuși Clientul nu poate fi contactat telefonic, iar reprezentantul Carul cu Miere a încercat fără succes să ia legătura cu Clientul, Carul cu Miere va anula parțial comanda va livra doar produsele aflate în stoc, pentru celelalte produse va restitui prețul achitat.

Dacă produsele comandate nu corespund cu cele livrate, Clientul poate opta între a accepta comanda sau de a refuza în întregime comanda. În acest din urmă caz Clientul va beneficia de restituirea prețului achitat.

Dacă după preluarea comenzii, Clientul constată neconformități sau lipsuri, acesta poate apela la call centerul Carul cu Miere sau poate transmite un e-mail la adresa contact@carulcumiere.ro.

În cazul produselor neconforme, Clientul poate opta între returnarea produsului sau înlocuirea acestora. Cu toate acestea, înlocuirea produselor poate depinde de politica Carul cu Miere. De asemenea, pentru motive de sănătate și igienă, produsele perisabile nu pot fi returnate sau înlocuite. Dacă înlocuirea presupune costuri suplimentare, acestea vor fi acoperite de Client.

Pentru verificarea situațiilor în care produsele sunt neconforme sau lipsesc, Carul cu Miere poate solicita Clienților să transmită poze, înregistrări video sau alte dovezi.

8. Limitarea răspunderii

Prin crearea și utilizarea contului, Clientul își asumă răspunderea pentru menținerea confidențialității datelor de cont și pentru gestionarea accesării contului și este responsabil de activitatea derulată prin intermediul contului său.

Prin crearea și/sau utilizarea contului, Clientul acceptă în mod expres și neechivoc acceptarea Termenilor și Condițiilor platformei, în ultima versiune actualizată, care este comunicată prin intermediul platformei, la data creării contului și/sau la data plasării comenzii.

Carul cu Miere își rezervă dreptul de a modifica și actualiza periodic Termenii și Condițiile Platformei, fără o notificare prealabilă, pentru a reflecta orice modificări ale modului și condițiilor de funcționare a platformei sau orice alte modificări ale cerințelor legale. Documentul este opozabil Clienților de la momentul afișării pe platformă. În cazul unei astfel de modificări, Carul cu Miere va afișa pe platformă versiunea modificată a Termenilor și Condițiilor, iar Clientul declară că va verifica periodic conținutul acestora.

Informațiile publicate pe platformă referitoare la produsele de care pot beneficia Clienții, precum și prețurile acestora, ne sunt furnizate de către Carul cu Miere, acesta fiind singurul responsabil de realitatea, acuratețea, calitatea și cantitatea lor. Conceperea, redactarea, precum și furnizarea corectă, actuală și exactă a informațiilor este responsabilitatea întreprinderii Carul cu Miere.

Carul cu Miere poartă responsabilitatea în ceea ce privește calitatea produselor oferite de Parteneri, ale căror informații sunt găzduite pe platformă. Orice produse vizualizate, comandate și cumpărate prin intermediul platformei, respectiv orice servicii conexe, sunt garantate de către Carul cu Miere.

Carul cu Miere este răspunzător față de Client pentru orice prejudicii cauzate de nelivrarea sau întârzierea livrării comenzii, dacă nu poate invoca o cauză de înlăturare a răspunderii.

9. Drepturi de proprietate intelectuală

Toate drepturile de proprietate intelectuală în legătură cu platforma și/sau serviciile prestate de Carul cu Miere, inclusiv, dar fără a se limita la drepturi de autori și mărci înregistrate, vor rămâne în proprietatea Carul cu Miere.

Clientul nu are dreptul de a copia, distribui, folosi, modifica, altera sau utiliza conținutul platformei în alt scop decât cel pentru care Carul cu Miere a pus la dispoziție platforma.

Toate fotografiile și toate materialele realizate cu ocazia campaniilor de Marketing, sunt proprietatea Carul cu Miere și nu vor putea fi utilizate de Clienți în scopuri comerciale.

10. Politica de cookies și tehnologii similare

Platforma Carul cu Miere folosește cookie-uri proprii (first-party cookie), cât și cookie-uri de la terți (third-party cookies) pentru a oferi Clienților o experiență de navigare superioară și servicii adaptate nevoilor specifice ale acestora.

Clientul poate să elimine fișierele de tip cookies, accesând rubrica de setări din motorul de căutare folosit (browser).

Pentru mai multe detalii despre fișierele de tip cookies, cum sunt utilizate și la ce anume, Carul cu Miere recomandă clienților să parcurgă informațiile din secțiunea dedicată Politicii de cookie, disponibilă [aici](#).

11. Forța majoră

Niciuna din părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial este cauzată de un eveniment de forță majoră. Forța majoră este evenimentul extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.

Dacă în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, evenimentul de forță majoră nu încetează, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți încetarea de plin drept a Contractului.

12. Legea aplicabilă. Jurisdicție

Orice raporturi juridice decurgând din utilizarea platformei, a contului, din plasarea comenzilor sau în legătură cu contractele sau, în general, alte raporturi dintre Carul cu Miere și Client, vor fi guvernate de legea română.

Orice litigii decurgând din utilizarea platformei, a contului, din plasarea comenzilor sau în legătură cu contractele sau, în general, alte litigii dintre Carul cu Miere și Client, vor fi de competența instanțelor judecătorești din Baia Mare, România.

13. Reclamații

Utilizatorii platformei pot solicita rezolvarea unor situații considerate de către aceștia drept abateri de la condițiile legale sau contractuale de furnizare a serviciilor.

Carul cu Miere acordă tot interesul în rezolvarea tuturor reclamațiilor într-un termen rezonabil, de aceea în cazul în care Clienții doresc să reclame un anumit aspect care este în dezacord cu așteptările lor, aceștia se pot adresa direct echipei Carul cu Miere la următoarea adresă de e-mail: contact@carulcumiere.ro, specificând subiectul reclamat și detaliile referitoare la acesta, precum și datele de contact.

Termenul de răspuns este de maximum 5 zile lucrătoare de la data recepționării reclamației.

Alegând să nu acceptați Termenii și Condițiile Generale vom fi în imposibilitatea de a vă oferi serviciile noastre, deoarece întregul proces are la bază informațiile colectate de la dumneavoastră, fără de care nu se poate onora comanda dumneavoastră online.