**Termeni si Conditii**

Folosirea acestui site implica acceptarea termenilor si conditiilor de mai jos. Recomandam citirea cu atentie a acestora. KZSE SRL isi asuma dreptul de a modifica aceste prevederi fara o alta notificare. Cea mai recenta versiune poate fi accesata in aceasta pagina.

Accesul/vizitarea acestui website de catre dumneavoastra se supune Termenilor si conditiilor de ultilizare, si implica acceptul explicit al dumneavoastra cu privire la acestea si reprezinta intelegerea dintre parti.

Relatia dintre parti este guvernata de urmatoarele acte normative:

* OG nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor
* OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii
* Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comerciantilor in relatia cu consumatorii si armonizarea reglementarilor cu legislatia europeana privind protectia consumatorilor
* Legea 365/2002 privind comertul electronic

KZSE SRL garanteaza utilizatorului acces limitat, in interes personal (efectuarea de comenzi online, informare), pe site-ul www.gratitudebox.ro si nu ii confera dreptul de a descarca sau de a modifica partial sau integral site-ul, de a reproduce partial sau integral site-ul, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata site-ul in orice alta maniera, in scopuri comerciale sau fara acordul prealabil scris al acesteia.

Intregul continut al site-ului www.gratitudebox.ro - imagini, texte, grafice, simboluri, elemente de grafica web, email-uri, scripturi, programe si alte date - este proprietatea KZSE SRL si a furnizorilor sai si este aparat de Legea pentru protectia drepturilor de autor (legea nr. 8/1996) si de legile privind proprietatea intelectuala si industriala. Folosirea fara acordul KZSE SRL a oricaror elemente enumerate mai sus se pedepseste conform legislatiei in vigoare.

Domeniul www.gratitudebox.ro este detinut de catre KZSE SRL. Utilizarea acestei marci, a domeniului sau a numelor de comercializare, siglelor si emblemelor, in forma directa sau "ascunsa" (de tipul, dar nu limitat la, meta taguri sau alte tehnici de indexare, cautare web) fara permisiunea prealabila scrisa este interzisa si se pedepseste conform legii.

Produsele prezentate pe www.gratitudebox.ro sunt produse si comercializare de KZSE SRL. Preturile produselor pot fi schimbate oricand. Verificati pretul final de vanzare inainte de a achizitiona un produs.

**NOȚIUNI**

Magazinul online [**www.gratitudebox.ro**](http://www.magicgiftcluj.ro/) este denumirea comercială a **SC KZSE SRL**, CUI 36533187, cu sediul în Cluj-Napoca, Str. Transilvaniei nr. 37, înregistrată la Registrul Comerțului sub numărul J12/3386/16.09.2016, numit și **Gratitudebox** pe parcursul acestor termeni și condiții. Ne rezervăm dreptul de a face modificări ale acestor prevederi fără notificare în prealabil. Din acest motiv vă rugăm să consultați periodic această secțiune pentru a fi la curent cu termenii și condițiile actuale.

Accesând şi navigând pe acest site, acceptaţi explicit termenii și condițiile de utilizare descrise în continuare și reprezintă înțelegerea (contractul) dintre părți.

PRIN EFECTUAREA UNEI COMENZI ONLINE, PRIN TELEFON SAU PRIN EMAIL, VĂ EXPRIMAȚI ACORDUL CU TERMENII ȘI CONDIȚIILE PREZENTATE.

**PRODUSE COMERCIALIZATE**

gratitudebox.ro este un magazin online de cadouri. Produsele comercializate nu sunt destinate consumului profesional, clienţii vor cumpăra produsele comercializate de noi doar în scopul pentru care acestea au fost comercializate. Gratitudebox nu este responsabilă de erorile de măsurare, indicare, afişare, etc ale produselor comercializate sau de prejudiciile financiare produse de aceste erori. Imaginile prezentate sunt informative.

Prețurile produselor conțin TVA. Prețul produselor va fi cel menționat pe site-ul www.gratitudebox.ro, cu excepția cazului în care există o eroare evidentă. În cazul în care prețul este în mod evident greșit față de valoarea produsului/produselor comandate de dvs. vă vom informa în cel mai scurt timp posibil și veți avea posibilitatea să reconfirmați sau să anulați comanda. Prețurile produselor pot fi schimbate în orice moment, însă acest lucru nu va afecta comenzile care au fost înregistrate anterior modificării prețurilor.

**DREPTURILE ASUPRA CONŢINUTULUI SITE-ULUI**

Toate informațiile, produsele și conținutul site-ului [www.gratitudebox.ro](http://www.magicgiftcluj.ro/) este proprietatea Gratitudebox, care își rezervă dreptul de a modifica conținutul și structura site-ului în orice moment fără nici o notificare în prealabil.

Întregul conţinut al site-ului www.gratitudebox.ro este protejat prin Legea drepturilor de autor, toate drepturile fiind rezervate. Toate drepturile referitoare la pagini, conţinut şi prezentarea site-ului sunt deţinute de Gratitudebox. Este interzisă copierea, modificarea, afişarea, distribuirea, transmiterea, publicarea, comercializarea, licenţierea, crearea unor materiale derivate sau utilizarea conţinutului site-ului în orice scop fără confirmarea scrisă din partea Gratitudebox.

**OBLIGAȚIILE UTILIZATORILOR**

Prin utilizarea serviciului, sunteţi de acord să furnizaţi informaţii adevărate, corecte, actuale şi complete despre dumneavoastră, aşa cum sunt acestea specificate în secţiunea de înregistrare ca utilizator.  
În situaţia în care considerăm, că această obligaţie nu este respectată, ne rezervăm dreptul de a vă bloca accesul la utilizarea serviciului fără nici o notificare prealabilă.

Serviciul nostru include comunicări cu caracter administrativ şi comercial care vă vor fi trimise din momentul în care decideți să vă înregistraţi ca utilizator.

**SECURITATEA DATELOR PERSONALE**

Conform cerinţelor Legii nr. 677/2001 pentru protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date, modificată şi completată, Gratitudebox are obligaţia de a administra în condiţii de siguranţă şi numai pentru scopul declarat al acestui site, datele personale pe care ni le furnizaţi despre dumneavoastră, un membru al familiei dumneavoastră ori o altă persoană.

Scopul colectării datelor este: Gestiune economică financiară şi administrativă, prin prelucrarea comenzilor depuse pe website-ul www.gratitudebox.ro precum și activități de reclamă, marketing şi publicitate.

Nu sunteţi obligat să furnizaţi datele, însă acestea sunt necesare pentru prelucrarea comenzilor depuse pe site-ul www.gratitudebox.ro și pentru a vă oferi o experiență de navigare personalizată.

Refuzul dumneavoastră determină anularea comenzilor cu date partiale sau incomplete.

Ne obligăm să nu facem publice şi să nu vindem bazele de date conţinând informaţii referitoare la datele personale ale clienţilor noştri.

Conform Legii nr. 677/2001, beneficiaţi de dreptul de acces, de intervenţie asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale şi dreptul de a vă adresa justiţiei. Totodată, aveţi dreptul să vă opuneţi prelucrării datelor personale care vă privesc şi să solicitaţi ştergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, ne puteți scrie la contact@gratitudebox.ro.

Dacă unele din datele despre dumneavoastră sunt incorecte, vă rugăm să ne informaţi cât mai curând posibil.

**ÎNREGISTRAREA CA MEMBRU**

Prin înregistrarea ca membru veţi fi solicitat să vă alegeţi un nume de utilizator (adresa de e-mail) şi o parolă. Sunteţi responsabil(ă) de păstrarea în siguranţă a parolei de acces ca membru al acestui site, orice activitate desfăşurată sub numele dumneavoastră de utilizator fiind integral în responsabilitatea dumneavoastră.

Sunteţi obligat să ne înştiinţaţi imediat despre orice pierdere a parolei sau semn de activitate neautorizată sub numele dumneavoastră de utilizator.

**CUM SE FACE O COMANDĂ**

Puteţi face o comandă prin adăugarea produselor în coş. După comandă, veți fi contactat telefonic pentru a confirma detaliile comenzii. Dacă observaţi o eroare în comandă înainte sau după ce ați fost contactat, va trebui să ne contactaţi dumneavoastră imediat. Dacă acestea nu se întamplă, înţelegem că acceptaţi detaliile comenzii (preţuri, produse, date de livrare sau facturare, etc) aşa cum sunt ele scrise.

Ne rezervăm dreptul ca în cazul anumitor comenzi să cerem plata integrală sau parţială în avans.

Acceptarea unei comenzi din partea noastră are loc în momentul în care printr-un e-mail sunteţi anunţat, că am preluat comanda dvs. și urmează să fie livrată în cel mai scurt timp. Comenzile vor fi onorate în ordine cronologică.

KZSE SRL nu garantează disponibilitatea tuturor produselor în orice moment și nu poate fi trasă la răspundere în cazul în care produsul dorit nu se află în stocul furnizorului.

**METODE DE PLATĂ**

Modalitățile de plată acceptate pe site-ul nostru:

**-        Plata ramburs** - contravaloarea comenzii se plătește în numerar la primirea coletului

**-        Online cu card bancar prin EuPlătesc (Visa/Maestro/Mastercard).**

În cazul opțiunii de plată **"Online prin card bancar"** veți fi redirecționat către pagina securizată a procesatorului de plăți unde veți completa un formular cu informațiile despre cardul dumneavoastră.

Plățile cu carduri de credit/debit emise sub sigla Visa și MasterCard (Visa/Visa Electron și MasterCard/Maestro) se efectuaează prin intermediul sistemului **"3-D Secure"**dezvoltat de organizatțile de carduri Visa/MasterCard și care asigură tranzacțiilor on-line același nivel de securitate ca al celor realizate la bancomat sau în mediul fizic, la comerciant.

"3-D Secure" asigură în primul rând că nici o informație legată de cardul dumneavoastră nu este transferată sau stocată, la nici un moment de timp, pe serverele magazinului virtual.

**Important de știut! - Pentru plățile prin card bancar nu este perceput nici un comision de la deținătorul de card!**

**LIVRARE**

Puteți opta pentru livrare în toată țara prin curier, transportul este gratuit sau livrare rapidă, care se face de către noi în Cluj-Napoca și împrejurimi ( până la 15 km) transportul fiind gratuit.

**AVEM DREPTUL DE A REFUZA ORICE COMANDĂ**

Gratitudebox își rezervă dreptul de a refuza orice comandă.  
La refuzarea unei comenzi veţi fi înştiinţat prin email sau telefonic.  
Vom putea refuza o comandă dacă:

**-**nu avem pe stoc produsul comandat

**-**plata dumneavoastră nu a fost finalizată în cazul plăţii cu cardul sau transfer bancar

**-**sunteți suspect de fraudă

**-**a fost o eroare legată de preţul sau descrierea produsului

**-**nu sunteţi eligibil pentru a face o comandă (aveţi sub vârsta legală, aţi făcut în trecut comenzi pe care nu le-aţi ridicat, datele personale furnizate nu au fost corecte, etc...)

**CONDIȚII DE RETURNARE**

Dacă nu sunteţi mulţumit de produsele cumpărate de la noi, le puteţi returna şi vă vom înapoia contravaloarea comenzii. Legislaţia românească prevede:  
Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantul că renunţă la cumpărare, fără penalităţi şi fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produsului. Clienţii gratitudebox.ro pot returna produsele cumpărate, în ambalajul original, în termen de 14 zile lucrătoare de la primire fără penalităţi şi fără invocarea vreunui motiv. Returnarea produselor se va face pe cheltuiala clientului, folosind acelaşi serviciu de transport cu care s-a făcut expedierea. Produsele pot fi returnate numai dacă sunt în condiții perfecte, inclusiv ambalajul, adică nu reprezintă semne de uzură sau consum, să fie nedesfăcute/sigilate. Gratitudebox va înapoia contravaloarea comenzii în cel mult 15 de zile de la primirea returului, prin virament bancar.  
Suma înapoiată cât şi condiţiile de returnare nu includ cheltuielile de transport. Returnarea produselor se face obligatoriu DUPĂ CE NE-AŢI NOTIFICAT în scris pe mail. Ne rezervăm dreptul să nu acceptăm primirea coletelor retur fără notificare scrisă prealabilă.

**Nu se admit la retur:**

**-    Produsele care au fost desfăcute**

**-    Produsele care au fost utilizate**

**-    Produsele care au sigilii rupte sau șterse**

**-    Produsele achiziționate de la alte magazine**

**-    Produsele făcute la comandă/personalizate**

**-    Produsele alimentare**

**-    Produsele personalizate cu mesaj pictat sau gravat**

**-    Produsele neînsoțite de documente ce dovedesc achiziția (factură sau bon fiscal)**

Produsele vor fi returnate la următoarea adresă: Str. Transilvaniei nr. 37, Cluj-Napoca, jud. Cluj.

**GARANȚIA PRODUSELOR**

Produsele comercializate în magazinul nostru beneficiază de o garanție de 3-6 luni, în funcție de produs. Garanția se oferă doar pentru defecte de fabricație și nu pentru defecte apărute în urma folosirii necorespunzătoare a produselor.

Bijuteriile beneficiază de o garanție de 30 zile de la data achiziției. Bijuteriile care prezintă defecte de fabricație vor fi schimbate doar în cazul în care nu au fost purtate! Garanția se pierde dacă bijuteriile prezintă defecte cauzate din purtarea/depozitarea necorespunzătoare, lovituri sau neglijență. Produsele aflate în termenul de garanție se vor repara sau vor fi înlocuite gratuit dacă se confirmă că deteriorarea produsului a fost cauzată de un defect de material sau manoperă.

KZSE  SRL garantează că pietrele din bijuteriile din argint sunt produse originale Swarovski, fabricate în Austria.

KZSE  SRL garantează că bijuteriile sunt din argint cu titlul 925/000 acestea fiind marcate la [ANPC](https://anpc.ro/) conform legii nr. 261/2002.

**Recomandări**

**-**Păstraţi bijuteriile cu pietre swarovski separat de alte bijuterii pentru a evita frecarea de suprafeţe dure.

**-**Evitaţi contactul cu produsele cosmetice sau detergenţi. Compuşii chimici din aceste produse pot afecta strălucirea bijuteriilor.

**-**După utilizare curăţaţi bijuteriile cu o cârpă moale pentru a păstra mai mult timp aspectul iniţial.

**-**Vă rugăm să aveţi în vedere că elementele din argint este posibil să oxideze în timp, în funcţie de mediul în care stau sau de PH-ul persoanei care le poartă. Această oxidare poate fi mai lentă sau mai accelerată.

Pentru reparații, clientul trebuie să ne trimită produsul prin curier rapid, supportând taxele de trasport tur-retur. Produsele la care se constată că aveau defecte de fabricație și nu pot fi reparate, pot fi înlocuite cu alt produs identic sau similar. Dacă nici acest lucru nu este posibil, contravaloarea produsului, fără taxele de transport, va fi înapoiat clientului.

**POLITICA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR**

În conformitate cu normele legale a protecției consumatorului, KZSE SRL oferă posibilitatea clienților săi să înainteze o reclamație scrisă la adresa de email [contact@gratitudebox.ro](mailto:contact@magicgiftcluj.ro) dacă consideră că au fost încălcate drepturile sale.

Reclamația trebuie trimisă în formă scrisă de către cumpărător în maximum 30 zile calendaristice de la producerea evenimentului contestat.

Reclamația trebuie să conțină următoarele: nume, prenume, nr. telefon, adresă de email, descrierea completă a reclamației cu data exactă, data întocmirii reclamației și semnătura.

Toate reclamațiile care sunt expediate în termen și corespund cerințelor de mai sus vor fi soluționate în termen de 30 zile calendaristice de la data primirii acestora. Vom răspunde în scris la adresa de email specificat în reclamație. KZSE SRL nu garantează că toate soluțiile vor fi favorabile.

Eventualele litigii apărute între KZSE SRL și cumpărător se vor rezolva pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente.

**DECLINAREA DE RESPONSABILITĂȚI**

Orice informaţie, date, text, fotografie, grafică etc de pe acest site este responsabilitatea acelei persoane/entităţi de la care provine. În aceste condiţii nu putem sub nici o formă, direct sau indirect, fi făcuţi responsabili pentru conţinutul site-ului, incluzând informaţii incomplete sau greşite. Imaginile prezentate pe site au caracter informativ. Datorită setărilor diferite ale tehnologiilor ( monitoare, tablete, telefoane) culorile produselor pot avea mici diferențe. Produsele efectiv livrate pot diferi în orice mod (culoare, accesorii, aspect etc.)  în funcţie de oferta furnizorilor cu care lucrăm. Dvs. aveţi posibilitatea, prin intermediul gratitudebox.ro, să solicitaţi corectarea greşelilor apărute pe acest site, dacă este cazul. Nu vom fi responsabili în faţa nici unei persoane sau companii care foloseşte sau se bazează pe informaţii sau opinii neconforme conţinute de acest site.

De asemenea, nu vom fi răspunzători pentru: orice fel de prejudiciu (direct, indirect, accidental sau nu) ce rezultă din folosirea sau din incapacitatea de folosire a informaţiei prezentate pe site, orice tip de erori sau omisiuni în conţinut care pot conduce la orice fel de pierderi. Informaţiile nu pot fi reproduse, distribuite sau transmise altei persoane sau incorporate în orice fel într-un alt document sau material fără permisiunea prealabilă scrisă a autorilor lor.

**PROMOȚII ȘI CONCURSURI**

Noi ne stabilim singuri regulamentele promoţiilor şi ale concursurilor pe care le organizăm. Aceste regulamente sunt aduse la cunostinţa eventualilor participanţi numai prin intermediul site-ului propriu. De promoţii beneficiază doar acele comenzi care respectă intocmai regulile afişate pe site. De asemenea promoţiile se aplică doar comenzilor care sunt înregistrate de către companie în perioada de timp în care promoţia este validă şi numai în limita stocului disponibil.  
Nu garantăm disponibilitatea pe stoc a produselor pentru promoţie şi o putem intrerupe sau anula în orice moment fără nici o notificare prealabilă.

**GREȘELI DE TIPĂRIRE**

gratitudebox.ro şi furnizorii săi nu îşi asuma responsabilitatea pentru greşelile de tipărire sau afişare în ceea ce priveste preţuri, caracteristici, imagini etc. În eventualitatea în care preţul produsului sau unele caracteristici ale produsului au fost greşit introduse în bazele noastre de date sau afişate greşit, iar livrarea nu s-a efectuat încă, compania noastră îşi alocă dreptul de a anula livrarea respectivului produs şi de a anunţa clientul în cel mai scurt timp despre eroarea apărută.

**TAXE SUPLIMENTARE**

Preţul final plătit de client este format din preţul produsului. Gratitudebox nu percepe nici o taxă suplimentară clientului la cumpărarea produsului. Pentru orice taxă percepută suplimentar, vă rugăm să ne înştiinţaţi imediat.

**DISPUTE ȘI CONFLICTE**

Orice tentativă de acces neautorizat la site şi orice încercare de fraudă va fi raportată autoritaţilor competente. Orice conflict apărut între companie şi clienţi se încearcă a fi rezolvat pe cale amiabilă prin înţelegere între cele două părţi. În cazul în care acest lucru nu este posibil se vor aplica prevederile legale româneşti din acest domeniu iar soluţionarea conflictelor este de compentenţa instanţelor româneşti.

**ACCEPTAȚI ȘI ÎNȚELEGEȚI ÎN MOD EXPRES CĂ:**

Nu oferim în niciun fel garanţie că produsele/serviciul va fi potrivit cerinţelor dvs. sau că serviciul va fi sigur şi fără erori de orice fel. Serviciul poate fi întrerupt de administratorii lui în orice moment fără o înştiinţare prealabilă. Sunteţi direct răspunzători de orice activitate şi/sau conţinut pe care îl afișaţi în magazin. Forţa majoră exonerează partea care o invocă în condiţiile legii. Nu suntem responsabili şi nu putem fi ţinuţi responsabili în nici un fel, direct sau indirect, pentru orice pagubă şi/sau problemă, de orice natură, ca urmare a folosIrii serviciului nostru.