

## **TERMENI SI CONDITII [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com)**

### **1. Prevederi generale**

Termenii si conditiile se aplica la achizitionarea online, de pe site-ul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com), a produselor disponibile.

Navigarea pe site-ul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com) urmata de Comanda echivaleaza cu citirea, intelegerea si acceptarea termenilor de mai jos de catre orice Client (Cumparator, Consumator).

Vanzator si Operator de date cu caracter personal pentru prelucrarile de date colectate online prin intermediul platformei [www.shoplo.com](http://www.shoplo.com) este societatea **ZDROVIT ROMANIA S.R.L.** (in continuare ZDROVIT), cu sediul in Bucuresti, sector 1, str. Sevastopol nr.13-17, ap.114, cod postal 010991, tel: 021.310.65.15, fax: 021.310.65.14, J40/11061/2004, CUI RO16585750.

ZDROVIT isi rezerva dreptul de a face modificari in continutul acestui site, precum si in cadrul Termenilor si conditiilor, fara nici un fel de notificare prealabila.

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

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.

### **2. Comanda**

Cumparatorul poate efectua comenzi prin adaugarea produsului/produselor in cosul de cumparaturi urmand apoi pasii in care va selecta modalitatea de plata si va introduce detaliile de contact si de livrare. Adaugarea unui produs in cosul de cumparaturi in lipsa finalizarii comenzii prin utilizarea butonului „COMANDA” nu atrage dupa sine inregistrarea unei comenzi si implicit nici rezervarea automata a produsului.

Dupa finalizare, detaliile comenzii se pot verifica in corpul e-mailului de confirmare.

Prin finalizarea comenzii, cumparatorul agreeaza ca toate datele furnizate, strict necesare procesului de cumparare, sunt corecte, complete..

### **3. Definitii**

- **Comanda**- un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Vanzator si Client prin care Clientul isi exprima intentia de a achizitiona anumite Produse si Servicii si sa faca plata acestora.
- **Contract** -o Comanda confirmata de catre Vanzator, prin care Vanzatorul este de acord sa vanda si sa livreze Produsele iar Clientul este de acord sa achizitioneze, sa primeasca si sa faca plata acestor Produse.
- **Vanzatorul (distribuitorul)** - Societatea ZDROVIT ROMANIA SRL cu datele de identificare prezentate mai sus.
- **Consumator (cumparatorul)** - persoana fizica ce efectueaza o Comanda prin intermediul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com).
- **Incheierea contractului de vanzare/ Comanda** - Comanda facuta de cumparator este un act cu efecte juridice, sub conditia confirmarii si acceptarii comenzii de catre vanzator. Din momentul acceptarii exprese a comenzii de catre Vanzator si receptionarii, acceptarii comenzii de catre Cumparator, intre parti este incheiat un contract generator de drepturi si obligatii in sarcina ambelor parti, asa cum sunt definite ele in contract sau in termenii si conditiile prezente, care sunt parte integranta din acest contract.
- **Bunuri** - orice produs, inclusiv documentele si serviciile mentionate in Comanda, care urmeaza a fi furnizate de catre Vanzator, Cumparatorului.
- **Termeni si conditii** - intelegerea contractuala dintre Vanzator si Cumparator, in conformitate cu termenii si conditiile stipulate in aceasta sectiune. Cumparatorul accepta termenii in care este incheiat contractul la momentul transmiterii comenzii, comanda care genereaza efecte juridice de la momentul incheierii contractului de vanzare prin confirmarea si acceptarea comenzii de catre vanzator. Cumparatorul se obliga sa ia la cunostinta prezentele conditii, conditii pe care se considera ca le-a acceptat din momentul transmiterii comenzii catre vanzator, precum si la momentul accesarii si utilizarii site-ului [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com).
- **Drepturi de Proprietate Intelectuala** - toate drepturile materiale cum ar fi know-how, dreptul de autor si drepturi in natura de autor, drepturile de baza de date, drepturi de proiectare, drepturi de model, patente, marci inregistrate si inregistrari ale numelor de domenii pentru oricare din cele de mai sus.
- **Site** - domeniul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com) si toate subdomeniile acestuia
- **Dreptul de retragere**- in conformitate cu art. 9 alin. 1 din OUG 34/2014, Cumparatorul are dreptul de a se retrage din prezentul contract, fara a preciza motivele, in termen de 14 zile calendaristice. Perioada de retragere expira dupa 14 zile calendaristice incepand de la ziua:
  - la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra in observatiile din comanda, in posesia fizica a produselor;

- la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra in observatiile din comanda, in posesia fizica a ultimului produs, in cazul in care ati comandat bunuri multiple printr-o singura comanda si acestea au fost livrate separat;
- la care intrati dumneavoastra sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de dumneavoastra in observatiile din comanda, in posesia fizica a ultimului lot sau a ultimei piese, in cazul unui contract privind livrarea unui produs constand din mai multe loturi sau parti.

Pentru exercitarea dreptului de retragere trebuie sa ne informati cu privire la decizia dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract, utilizand o declaratie neechivoca, de exemplu, o scrisoare trimisa prin posta sau e-mail la adresele indicate in sectiunea "Contact" a prezentului site-web, sectiune care face parte integranta din termenii si conditiile prezente. In acelasi scop, puteti transmite la adresele indicate in sectiunea "Contact" a prezentului site urmatorul formular de retragere:

#### **4. Formular de retragere. Procedura de retragere**

Catre:

*"ZDROVIT Romania/ Strada Sevastopol nr 13-17, sector 1, Bucuresti*

*Email: [comenzi@zdrovit.ro](mailto:comenzi@zdrovit.ro)*

*Va informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vanzarea urmatoarelor produse:*

*Produsele au fost comandate la data[...] de pe [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com).*

*Numele cumparatorului:*

*Adresa cumparatorului:*

*Semnatura cumparatorului (doar in cazul in care acest formular este notificat pe hartie):*

*Data:"*

Pentru a respecta termenul-limita de retragere este suficient sa trimiteti comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere inainte de expirarea perioadei de retragere.

In cazul retragerii, vom rambursa suma primita drept plata din partea Cumparatorului, inclusiv, dupa caz, costurile livrarii, cu exceptia costurilor suplimentare determinate de alegerea de catre Client a unei alte modalitati de livrare decat cea standard oferita de Vanzator, fara intarzieri nejustificate si, in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care suntem informati cu privire la decizia dumneavoastra de a va retrage din prezentul contract. Vom efectua aceasta rambursare folosind aceeasi modalitate de plata ca si cea folosita de consumator pentru tranzactia initiala ( in cazul transferului bancar, cumparatorul trebuie sa precizeze un cont IBAN in RON, compus din 24 de caractere); in oricare caz, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursari. Cu exceptia cazului in care Vanzatorul s-a oferit sa

recupereze singur produsele, in cazul contractelor de vanzare - cumparare, Vanzatorul poate amana rambursarea pana la data la care primeste inapoi produsele sau pana la momentul la care a fost furnizata dovada ca ati trimis inapoi produsele, fiind valabila data cea mai apropiata.

In cazul in care Cumparatorul a receptionat produsele comandate, le va expedia fara intarzieri nejustificate la urmatoarea adresa - ZDROVIT Romania, Strada Sevastopol nr 13-17, sector 1, Bucuresti, in orice caz in decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ati comunicat in scris retragerea. Termenul este respectat daca produsele sunt trimise inapoi inainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Va trebui sa suportati costul direct al returnarii produselor si sunteti responsabil doar pentru diminuarea valorii in cazul produselor care rezulta din manipulari, altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii produselor.

Produsele comercializate prin intermediul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com) sunt sigilate pentru siguranta consumatorului. Produsele pot fi returnate numai daca nu prezinta semne de utilizare, toate produsele comercializate prin intermediul site-ului facand parte din categoria celor care, odata desigilate, nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii, precum si din motive de igiena, conform art. 16 lit. e) din OUG 34/2014.

In functie de starea produsului returnat, se va decide daca rambursarea poate fi acceptata.

Numai in anumite situatii care depind numai de decizia Vanzatorului, se accepta returnarea produselor daca acestea prezinta mici urme de uzura. In astfel de cazuri, Vanzatorul va face o verificare asupra produsului si va stabili valoarea care trebuie returnata Cumparatorului (cumparatorul trebuie sa precizeze un cont IBAN in RON, compus din 24 de caractere).

## **5. Procesarea comenzilor**

Dupa inregistrarea comenzii, veti primi prin e-mail un raspuns automat de confirmare a primirii comenzii. Comenzile primite pana in ora 12, sunt de regula, procesate in aceeasi zi sau in urmatoarea zi lucratoare. Produsele sunt, de regula, livrate in termen de cel mult 4-5 zile lucratoare de catre firma de curierat.

ZDROVIT poate denunta unilateral prezentul contract si poate anula automat comanda efectuata de catre Consumator, in baza notificarii prealabile adresate acestuia, fara nici o obligatie ulterioara a vreunei parti fata de cealalta sau fara ca vreo parte sa poata sa pretinda celeilalte daune-interese in urmatoarele cazuri:

- datele furnizate de catre Consumator privind livrarea (nume, adresa sau dupa caz, persoana de contact), pe site sunt incomplete sau incorecte;
- activitatea Consumatorului pe site poate si/sau produce daune de orice natura de partea ZDROVIT si/sau partenerilor acestuia;
- realizarea a mai mult de doua livrari consecutive, esuate;

- refuzul la livrare a mai mult de doua comenzi, indiferent de perioada de timp dintre cele doua livrari;
- pentru alte motive obiective.

## **6. Livrare**

Vanzatorul se obliga sa expedieze Bunurile, pe teritoriul Romaniei, in sistem de curierat door-to-door, catre Cumparator.

La momentul expedierii comenzii, Cumparatorul va primi o confirmare electronica ce contine detalii privind firma de curierat si numarul AWB al coletului. Livrarea se face prin serviciul de curierat DPD, in decurs de cel mult 4-5 de zile de la incheierea contractului. Daca livrarea nu se efectueaza in termenul estimat-comunicat in e-mailul de confirmare, va rugam sa ne contactati pentru urgentarea livrarii.

Nu suntem raspunzatori pentru expedieri intarziate, pierderea, distrugerea, deteriorarea, nelivrarea sau livrarea gresita a unei expedieri sau a unei parti din aceasta in cazul in care sunt generate de cazuri fortuite sau situatii de forta majora, intelegandu-se aici, dar nefiind limitate la urmatoarele:

- blocaje rutiere (caderi de copaci, stanci, coliziuni in lant), surpari de teren in apropierea soselei
- caderi de poduri, astupari de tunele montane, deraierea trenurilor in apropierea soselei, blocari naturale, greve neautorizate, revolte spontane regionale, conditii meteorologice nefavorabile bunei desfasurari a itinerariului propus
- cauze naturale: seisme, cataclisme, furtuni devastatoare, tornade, incendii naturale, inundatii, deversari de fluvii, parasiri de alpii etc
- cauze umane: starea de razboi, starea de asediu, etatizarea fortata (trecerea in proprietatea statului), revolutii, revolte populare etc
- nerespectarea comenzilor de catre furnizori si terti;
- alte cauze expres prevazute de lege.

Vanzatorul se descarca de riscurile si responsabilitatile asociate cu Bunurile in momentul predarii acestora catre reprezentantul Cumparatorului sau direct catre Cumparator.

## **7. Preturile si validitatea ofertei. Modalitati de plata**

Toate preturile prezentate pe site includ TVA si sunt finale. Preturile sunt cele de la data comandarii produselor, indiferent de eventualele modificari ulterioare ale preturilor.

Pozele produselor sunt cu titlu de prezentare si nu angajeaza Vanzatorul in niciun fel.

### **Plata la livrare**

Facturarea produselor achizitionate se face exclusiv in RON folosind informatiile furnizate de Client in formularul destinat. Vanzatorul nu raspunde de corectitudinea informatiilor furnizate de Cumparator pentru factura. Factura se va regasi in coletul livrat.

Cumparatorul va achita comanda in numerar, la livrare. Plata se va face curierului, care va emite o chitanta.

### **8. Garantie si reclamatii**

ZDROVIT ROMANIA SRL respecta prevederile de garantie conform legislatiei romanesti in vigoare. Garantia se aplica conditiilor normale de utilizare si este valabila numai pentru produsele achizitionate si platite de Consumator de la Vanzator. Produsele beneficiaza de o garantie de conformitate conform prevederilor Legii 449/2003, astfel cum aceasta a transpus Directiva 1999/44/CE privind vanzarea de bunuri de consum si garantiile conexe.

Garantia se socoteste de la data livrarii produsului catre cumparator si este de 24 de luni. Vanzatorul este responsabil pentru orice lipsa a conformitatii existenta la data livrarii. O sesizare trebuie facuta prin e-mail la adresa specificata in sectiunea „Contact” a prezentului site.

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

#### **Garantia se acorda in urmatoarele cazuri:**

- Daca este un defect care poate fi inlaturat, produsul va fi schimbat partial sau total. Daca defectul nu poate fi inlaturat datorita naturii disproporionate a acestuia si inlocuirea produsului nu este posibila, clientul va avea posibilitatea de a primi suma de bani intr-un cont bancar in RON pe care il va comunica Vanzatorului in termen de 24 de ore de la momentul in care Cumparatorul si Vanzatorul au agreeat varianta privind rambursarea valorii produsului.
- Daca este un defect care impiedica folosirea normala a produsului, inlocuirea acestuia sau rambursarea valorii produsului.

Pentru a beneficia de garantie, cumparatorul e obligat sa faca o sesizare/solicitare/notificare adresata Vanzatorului, la datele de contact sus-mentionate.

Sesizarea trebuie sa contina descrierea defectului reclamat si o copie a facturii si a chitantei (sau orice alt act care sa demonstreze achizitia). Orice sesizare va fi procesata fara intarziere si Cumparatorul va fi informat despre constatările facute. Procedura de retur va fi trimisa pe email clientului, imediat ce a fost receptionata sesizarea.

Vanzatorul va comunica cumparatorului termenul si modalitatea de procesare a sesizarii, inclusiv durata acestora, sau, daca este cazul, motivarea in scris a refuzului de a da curs solicitarii, fara a depasi termenul de 15 zile de la data sesizarii Cumparatorului sau de la data predarii produsului de catre Cumparator in vederea aplicarii masurii de reparare sau inlocuire a produsului in cazul constatarii neconformitatii. Produsele neconforme redevin proprietatea Vanzatorului. Consumatorul nu este indreptatit la despagubiri sau penalitati pentru produsele neconforme si prin plasarea comenzii declara ca accepta sa primeasca contravaloarea produselor si transportului in cazul lipsei de conformitate.

Clientului ii va fi rambursata contravaloarea produsului, cand aceasta masura se impune, intr-un cont bancar indicat de catre acesta, in termen de maxim 15 zile de la data predarii produsului spre inspectare catre Vanzator, pe baza unui document de predare-preluare sau de la data sesizarii Vanzatorului despre lipsa de conformitate.

### **9. Solutionarea alternativa a litigiilor - SOL**

In vederea solutionarii independente, impartiale, transparente, eficiente, rapide si echitabile, pe cale extrajudiciara, a eventualelor litigii care privesc obligatiile contractuale rezultate din contractele de vanzare incheiate cu dumneavoastra in calitate de consumator, prin intermediul site-ului [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com), va informam de existenta si posibilitatea de a recurge la platforma europeana SOL (denumita in continuare „platforma SOL”).

Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit si disponibil online in toate limbile oficiale ale institutiilor Uniunii Europene, creat pentru consumatorii si comerciantii care doresc o solutionare pe cale extrajudiciara a litigiilor indicate in paragraful anterior. Aveti posibilitatea de a accesa platforma SOL la urmatoarea adresa de internet: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=RO>

Adresa noastra de e-mail este urmatoarea: [comenzi@zdrovit.ro](mailto:comenzi@zdrovit.ro).

### **10. Dreptul de proprietate intelectuala si industrială**

Toate informatiile prezentate pe site-ul [www.zdrovit.shoplo.com](http://www.zdrovit.shoplo.com) reprezinta proprietatea ZDROVIT. Folosirea acestor informatii fara acordul ZDROVIT se pedepseste conform legilor in vigoare.

Cumparatorul intelege dreptul de proprietate intelectuala si nu va dezvalui unei terte parti sau va face publice, niciuna dintre informatiile primite de la Vanzator.

Toate desenele, elementele de grafica si design care apar pe site, numele site-ului precum si insemnele grafice sunt marci inregistrate in proprietatea ZDROVIT Romania si nu pot fi preluate, copiate sau folosite, fara acordul scris al proprietarului.

In cazul in care identificati materiale care intra sub incidenta drepturilor de autor va rugam sa ne contactati la [office@zdrovit.ro](mailto:office@zdrovit.ro).

### **11. Produsele cosmetice, suplimentele alimentare si dispozitivele medicale**

Va rugam sa luati in considerare faptul ca produsele cosmetice, suplimentele alimentare sau dispozitivele medicale desfacute si utilizate care nu prezinta un defect calitativ si nu sunt expirate, nu pot fi returnate din motive de sanatate. Acelasi regim se aplica si in cazul suplimentelor alimentare.

### **13. Clauze finale**

Consumatorului i se poate solicita sa completeze anumite formulare si/sau sa incheie anumite contracte la momentul plasarii comenzii. Procedura poate sa difere in functie de comanda.

Cumparatorul poate modifica eventualele erori materiale, inainte de plasarea comenzii.

Termenii si conditiile prezente permit Cumparatorului arhivarea si reproducerea acestora, Vanzatorul asigurand o corecta si transparenta informare a Consumatorilor. Tarifele pentru comunicarea la distanta pentru plasarea comenzilor sunt tarifele normale practicate de operatorii acestor retele.

ZDROVIT nu solicita clientilor sau utilizatorilor sai prin niciun mijloc de comunicare (e-mail/telefonice/sms etc) informatii referitoare la date confidentiale, conturi/carduri sau parole personale. In ipoteza divulgarii acestor informatii unui tert, utilizatorul isi va asuma intreaga responsabilitate. Consumatorul va informa ZDROVIT asupra unor asemenea tentative, folosind datele de contact.

ZDROVIT isi rezerva dreptul de a putea efectua orice modificari ale acestor prevederi, precum si orice modificari ale site-ului/structurii acestuia/serviciului precum si orice continut fara notificare prealabila a Consumatorului.

In limita prevederilor Termeni si Conditii, ZDROVIT nu va putea fi facuta responsabila pentru eventualele erori aparute pe site din orice cauza, inclusiv din cauza unor modificari, setari, etc., care nu sunt facute de catre administratorul site-ului.

ZDROVIT isi rezerva dreptul de a introduce bannere publicitare de orice natura si/sau legaturi pe oricare pagina a site-ului, cu respectarea legislatiei in vigoare.

#### ***Imaginile de pe website au caracter informative***

Acest document de acord intre parti a fost redactat in conformitate cu legislatia aplicabila pe teritoriul Romaniei.

Ultima modificare: 18.10.2018