

Termeni și condiții

Prevederi generale

Vânzătorul este societatea comercială Exclusive Essential Export s.r.o., V jámě 1371/8, 110 00 Praha - Nové Město, nr. de înregistrare la Registrul comerțului: 24148466, CIF: CZ24148466. Societatea este înregistrată la Tribunalul orășenesc Praga, partea C, poziția 183099 (mai departe doar „Vânzător”).

Magazinul on-line este exploatat de către vânzător prin pagina de web, aflată pe site-ul www.bestcasenice.ro (mai departe doar „pagina de web”), și asta prin intermediul interfeței paginii de web (mai departe doar „interfața de web a magazinului”). Prevederile condițiilor comerciale reprezintă o componentă indivizibilă a contractului de cumpărare. Contractul de cumpărare și condițiile comerciale sunt înscrise în limba cehă. Contractul de cumpărare poate fi încheiat în limba cehă.

Cumpărătorul, prin preluarea produsului de la vânzător, sau prin preluarea de la transportator, este de acord cu condițiile comerciale prezentate mai jos și cu modul de reclamare. Condițiile comerciale și modul de reclamare pot fi descărcate sub formă tipăribilă aici și sunt disponibile pentru vizionare în punctele de lucru ale vânzătorului.

- [Condiții comerciale](#)
- [Condiții de garanție și Reclamații](#)
- [Documente pentru descărcare](#)

Condiții comerciale

Moduri de livrare a produselor

Produsul comandat vă va fi expedit prin poștă, sau prin alt mod de transport, conform alegerii dumneavoastră dintre posibilitățile pe care vi le punem la dispoziție. Prețul transportului/poștal poate fi diferit în cazuri speciale, în funcție de greutatea produselor comandate, sau de dimensiunile pachetului. Nu sunt puse la socoteală cheltuielile de ambalare.

- [Lista de prețuri de transport](#)
- Vânzătorul își rezervă dreptul de a modifica metoda de plată în cazul în care clientul nu a acceptat comanda anterioară.

În cazul în care cumpărătorul nu-și ridică pachetul, vânzătorul își rezervă dreptul de a mări prețul final al comenzii cu suma pentru cheltuielile poștale necesare retrimiterii pachetului.

Moduri de plată

- **ramburs** (cash la preluarea produsului): Produsele le achitați la livrare, direct aducătorului (Poștă, eventual alt transportator).
- **Cash** la ridicarea personală: Produsul îl achitați la preluare, la ridicarea lui de la punctul de livrare.

Termene de livrare

Termenul de livrare este în general de 5 zile, dacă nu se menționează altfel. În cazul în care

produsul din oferta noastră nu este disponibil în depozit, el va fi vizibil marcat cu noțiunea „nu este în depozit“, resp. „vândut“, „indisponibil“ – un astfel de produs nu poate fi introdus în coș și comandat. La fiecare produs se menționează termenul concret de livrare, inclusiv date referitoare la accesibilitatea în depozit.

Alte prevederi

Protecția datelor personale

Cumpărătorul îi dă vânzătorului acceptul pentru colectarea și prelucrarea datelor sale personale în scopul îndeplinirii obiectului contractului de cumpărare încheiat și al utilizării în scopuri de marketing al vânzătorului (mai ales pentru trimiterea comunicărilor comerciale). Acest acord poate fi revocat prin trimiterea în scris a refuzului prelucrării datelor personale la adresa vânzătorului. Datele personale sunt prelucrate în conformitate cu legile în vigoare ale Republicii Cehe, mai ales cu legea nr. 101/200 Mo. despre protecția datelor personale.

Comandă on-line

După crearea (expedierea) comenzii, clientul obține un răspuns automat prin intermediul poștei electronice, care conține informații despre primirea cu succes a comenzii, modul ulterior de comunicație și specificații precise ale produsului comandat, inclusiv prețul. Confirmarea comenzii este făcută după confirmarea prin telefon sau e-mail a comenzii de către angajatul societății vânzătorului.

Cumpărătorul este de acord cu folosirea mijloacelor de comunicare la distanță la încheierea contractului de cumpărare. Cheltuielile apărute cumpărătorului la folosirea mijloacelor de comunicare la distanță legate de încheierea contractului de cumpărare (cheltuieli pentru racordarea la internet, cheltuieli pentru discuțiile telefonice) vor fi achitate de către cumpărător.

Orice fel de prezentare a produselor aflată pe interfața de web a magazinului este doar cu caracter informativ și vânzătorul nu este obligat să încheie un contract de cumpărare referitor la aceste produse. Prevederile art. 1732 alin. 2 al codului civil nu se aplică.

Înainte de expedierea comenzii către vânzător, cumpărătorului i se înlesnește controlarea și eventual schimbarea datelor introduse de către acesta în comandă și asta și ținând cont de posibilitatea cumpărătorului de a constata și a corecta eventuale erori apărute la introducerea datelor în comandă.

Solicitarea cumpărătorului

Dacă cumpărătorul menționează în comandă, la observații, o solicitare specială, sau altă cerință, vânzătorul își rezervă dreptul de a rezilia contractul oricând, până la momentul predării produsului comandat.

Valabilitatea prețurilor

Prețurile produselor sunt actualizate zilnic, acest lucru se poate verifica la fiecare poziție și sunt valabile în momentul efectuării comenzii.

Avansuri pentru produse

La produse specifice, care sunt doar pe comandă și sunt mai scumpe, cumpărătorul este obligat să achite un avans nereturnabil în valoare de 40% din prețul de vânzare a produsului, sau să achite

prețul de vânzare înainte de expedierea produselor. Prin produse mai scumpe se înțelege o comandă de peste 2 000 Lei. În acest caz, vânzătorul își rezervă confirmarea comenzii din partea cumpărătorului cel mai bine personal, sau telefonic.

Oferte speciale

Secțiunea oferte & reduceri, vânzări finale reprezintă o trecere în revistă a produselor din toate categoriile, aflate la oferte speciale. Este vorba despre cele mai mari reduceri și cele mai interesante oferte! Aceste prețuri sunt valabile până la noi dispoziții.

Factura și certificatul de garanție

Factura este întotdeauna o componentă a pachetului, sau a vânzării personale. Certificatul de garanție este completat în conformitate cu condițiile producătorului. În cazul în care pachetul conține doar factura, acest document servește în același timp și ca certificat de garanție.

Condiții de garanție și Reclamare

Toate realitățile care nu au fost menționate se conduc după Codul civil și după legea de Protecție a consumatorilor, versiunea în vigoare. În cazul cumpărării de produse pentru activitatea de întreprinzător, în cazul reclamațiilor se procedează conform prevederilor corespunzătoare ale Codului comercial, versiunea în vigoare.

Preluarea pachetului

Se recomandă cumpărătorului să nu preia de la transportator un pachet deteriorat și să contacteze secția noastră de reclamații. În cazul preluării unui pachet deteriorat, se va proceda la reclamare împreună cu serviciul de transport. După preluarea produsului se recomandă controlarea imediată a acestuia și eventualele defecte să fie anunțate cât mai repede în formă scrisă la adresa de e-mail: info@bestcasenice.ro (cea mai rapidă rezolvare) sau prin poșta de corespondență la adresa punctului de lu

Modul de descriere al defectelor și alte informații necesare sunt menționate în articolul „Rezolvarea reclamației”.

ATENȚIE!! În cazul în care coletul este deteriorat în mod evident, materialul de ambalare a fost spart, nu ridicați coletul, sau scrieți imediat raportul privind daunele cu curierul!!

Drepturile din răspunderea pentru defecte, condiții de exercitare a acestor drepturi

Drepturile din îndeplinirea defectuoasă sunt menționate în Codul civil la art. 2161 și următoarele. Pe lângă asta, cumpărătorul mai are următoarele drepturi:

Vânzătorul este responsabil față de cumpărător pentru faptul că produsul nu are defecte la preluare, dacă apare vreun defect în termen de șase luni de la preluare se consideră că produsul a fost defect încă de la preluare. Cumpărătorul este îndreptățit să-și exercite dreptul din defectul care apare la bunurile de consum într-o perioadă de douăzeci și patru de luni de la preluare. Data vânzării este marcată pe actul de vânzare, eventual și pe certificatul de garanție.

Apariția unui defect în termen de 6 luni de la vânzare

În cazul apariției vreunui defect în termen de 6 luni de la data livrării/vânzării, cumpărătorul are dreptul de a solicita înlocuirea lui cu unul nou, fără defect, dacă acest lucru nu este exagerat ținând cont de caracterul defectului. Dacă defectul se referă doar la o parte din produs, cumpărătorul poate solicita schimbarea componentei respective. Dacă acest lucru nu este posibil, cumpărătorul poate rezilia contractul de cumpărare.

Apariția unui defect după șase luni de la vânzare

1. Performanța defectuoasă reprezintă o încălcare gravă a contractului de cumpărare

În cazul în care defectul produsului reprezintă o gravă încălcare a contractului de cumpărare, clientul are la dispoziție una din următoarele posibilități, la alegere:

- Înlăturarea defectului prin furnizarea unui produs nou, sau prin livrarea produsului lipsă
- Înlăturarea defectului prin repararea produsului
- Oferirea unei reduceri corespunzătoare
- Rezilierea contractului de cumpărare

Varianta aleasă va fi anunțată de cumpărător la prezentarea reclamației și această informație va fi înscrisă în protocolul de reclamare.

2. Performanța defectuoasă nu reprezintă o încălcare gravă a contractului de cumpărare

În cazul în care defectul produsului nu reprezintă o gravă încălcare a contractului de cumpărare, clientul are la dispoziție una din următoarele posibilități, la alegere:

- Înlăturarea defectului
- Oferirea unei reduceri corespunzătoare

Dreptul dintr-o performanță defectuoasă nu se referă la:

- la defecte apărute în timpul utilizării obișnuite
- incorecta utilizare a produsului
- incorecta depozitare
- la defecte apărute prin deteriorare mecanică și uzură, sau în caz de dezastru natural (apă, nisip, foc, etc.)

La produsele vândute cu preț mai mic garanția nu se referă la defectele pentru care s-a convenit reducerea de preț. Acest defect este notat pe factură, sau pe certificatul de garanție.

În cazul unei creanțe eligibile, cumpărătorul are dreptul la o rambursare a costurilor reale suportate. Vânzătorul nu este răspunzător de paguba produsă de funcționarea sau defectarea produsului. Mai departe, vânzătorul nu este răspunzător de eventuale defecte ale produsului, asupra cărora cumpărătorul a fost avertizat la data încheierii contractului și nu a refuzat preluarea produsului, sau asupra unor defecte pe care însuși cumpărătorul le-a produs. Dacă este vorba de obiecte folosite, vânzătorul nu este răspunzător de defectele corespunzătoare unei utilizări medii, sau de uzura avută de către produs la data preluării lui de către cumpărător.

Rezolvarea reclamației

Se recomandă cumpărătorului ca, în caz de reclamare a unui produs achiziționat de la firma

Exclusive Essential Export s.r.o., să procedeze în felul următor:

- a. să ne informați telefonic sau prin email despre reclamație, sau de returnarea produsului, operatoarele noastre vor asigura transportul gratuit al produsului de la client la depozitul nostru, unde se va efectua rezolvarea reclamației.
- b. sau să ne informați telefonic, prin email, în scris sau personal despre reclamație

la filiala Písek, Exclusive Essential Export, Sedláčkova 472, Písek, 39701, Czech Republic tel.: 031 22 95 469 în zilele lucrătoare de la 10:00 la 18:00. Pentru cazurile clienților din străinătate se poate utiliza adresa locală, în caz de reclamație, sau de returnare contactați întotdeauna

- c. trimiteți produsul ca pachet recomandat (nu contra ramburs) la adresa noastră și în pachet menționați cauza reclamației, adresa dumneavoastră

Să furnizați împreună cu produsul reclamat orice fel de componentă care poate avea legătură cu defectul, să faceți o descriere exactă a defectului, eventual să atașați o dovadă a manifestării defectului care apare doar uneori, informații de contact (telefon, e-mail), specificarea drepturilor pe care le reclamați, factura (copie) și certificatul de garanție (dacă a fost atașat).

Pachetul cu produsul reclamat ar trebui să fie livrat într-un ambalaj sigur, ca un pachet cu valoare declarată (nu contra ramburs).

Vânzătorul, după consultarea actelor atașate și a inspecției prompte a produsului reclamat,

- Recunoaște reclamația ca fiind îndreptățită și primește pe loc produsul reclamat pentru rezolvare, întocmind un protocol scris
- Primește reclamația și o respinge pe loc ca neîndreptățită, returnând produsul cumpărătorului
- Primește produsul reclamat pentru o inspecție de specialitate, în baza rezultatului acesteia ori recunoaște reclamația ca fiind îndreptățită și va fi supusă rezolvării, ori o respinge, returnând produsul cumpărătorului.

Referitor la data efectuării reclamației, la reparația efectuată și la perioada cât a durat aceasta, eventual despre modul de rezolvare a reclamației, vânzătorul va întocmi cumpărătorului o confirmare scrisă - protocol de reclamație.

Reclamația, inclusiv înlăturarea defectului, trebuie să fie rezolvate fără întârziere, în termen de cel târziu 30 de zile de la data efectuării reclamației, dacă vânzătorul nu convine cu cumpărătorul o perioadă mai lungă. După încheierea acestei perioade, cumpărătorul poate solicita o reducere a prețului de vânzare, sau poate rezilia contractul de cumpărare.

Storno comandă

Storno comandă din partea cumpărătorului

Cumpărătorul poate storna comanda telefonic, la linia clientului, eventual prin email info@bestcasenice.ro până în momentul în care operatorii discută cu dumneavoastră modul de transport al produselor la dumneavoastră. În forma scrisă, storno trebuie să conțină numărul comenzii. Acest număr este menționat în răspunsul automat pe care îl obțineți la e-mailul de contact, după crearea cu succes a comenzii.

Storno comandă din partea vânzătorului

Vânzătorul are dreptul să nu confirme comanda, sau să rezilieze comanda, vezi „Rezilierea

contractului de cumpărare încheiat prin intermediul comunicării la distanță“. Vânzătorul își rezervă dreptul să rezilieze contractul de cumpărare în cazul în care cumpărătorul în mod repetat, nu ridică pachetul. Înainte de reziliere, vânzătorul este întotdeauna obligat să-l informeze pe client despre acest lucru.

Rezilierea contractului de cumpărare încheiat prin intermediul comunicării la distanță

Cumpărătorul are dreptul ca, în conformitate cu legile în vigoare, să rezilieze contractul de cumpărare fără niciun motiv într-un termen de 14 zile de la data preluării. Într-o formă lărgită și în cazul produselor neutilizate, oferim o perioadă mărită pentru returnare de 30 de zile de la data preluării. În această perioadă de timp, cumpărătorul trebuie să trimită vânzătorului rezilierea contractului de cumpărare. Ulterior, cumpărătorul returnează neîntârziat produsul vânzătorului pe cheltuielă proprie, sau cu utilizarea serviciului nostru de transport gratuit, în cel târziu 14 zile de la data rezilierii contractului de cumpărare. Vânzătorul rambursează cumpărătorului banii în termen de 14 zile în contul IBAN comunicat de acesta, dar nu mai devreme de la data preluării produsului returnat către vânzător, sau, atunci când cumpărătorul demonstrează că a expediat produsul returnat vânzătorului. Cumpărătorul are dreptul ca, pe lângă prețul de achiziție al produsului, să i se ramburseze cheltuielile legate de transportul pachetului, sumă pe care a achitat-o vânzătorului, în cea mai ieftină variantă de transport oferită de vânzător.

Rezilierea contractului de cumpărare poate fi trimisă de către cumpărător prin poștă la adresa Exclusive Essential Export, Sedláčkova 472, Písek 39701, Czech Republic tel.: 031 22 95 469, sau putem fi contactați prin email la adresa info@bestcasenice.ro. Pentru cazurile clienților din străinătate poate fi folosită adresa locală, în caz de reclamație sau returnare a produselor contactați întotdeauna serviciul pentru clienți.

Cumpărătorul poate folosi formularul pentru rezilierea contractului de cumpărare, care poate fi descărcat aici/[...ractului.pdf](#)

Rezilierea contractului de cumpărare poate fi refuzată, dacă:

- cumpărătorul nu trimite produsele înapoi înaintea scurgerii termenului de 14 zile de la data la care ne-a anunțat că reziliază acest contract de cumpărare
- dacă este vorba de o livrare de înregistrări audio și video, de programe de calculator, la care cumpărătorul a distrus ambalajul original
- dacă s-a produs distrugerea ambalajului igienic
- dacă produsele au fost cumpărate de către un întreprinzător sau de către o persoană juridică (se procedează conform Codului comercial)

Vânzătorul este îndreptățit să-l despăgubească unilateral în caz de despăgubire pentru prejudiciul cauzat de produs, față de dreptul cumpărătorului de rambursare a prețului de cumpărare.

Prevederi finale

EET

În conformitate cu Legea privind vânzările, vânzătorul are obligația de a emite o chitanță către cumpărător. În același timp, este obligat să înregistreze venitul primit, împreună cu administratorul de taxe și impozite, online; în caz de defecțiuni tehnice, în cel mult 48 de ore.

Conform cu O.U.32/2014 Art.3. Al.IV

Prezenta ordonanță de urgență nu se aplică în cazul contractelor în afara spațiilor comerciale în care plata ce trebuie efectuată de către consumator este mai mică decât echivalentul în lei a 10 euro la cursul de zi al Băncii Naționale a României, cu excepția art. 9-16 și a art. 18-24 care se aplică și acestor contracte. În cazul contractelor de prestări servicii valoarea contractului este stabilită prin înmulțirea valorii lunare a serviciului cu durata contractului.

Pentru clienții noștri, avem posibilitatea să folosim serviciul de returnare gratuită sau de colectarea produselor reclamate. Acest serviciu de ridicare a coletelor nu este o lege europeană, ci oferită de noi ca bonus. În cazul în care clientul nu este găsit la adresa respectivă, nu suntem obligați să repetăm acest serviciu. Clientul trebuie să respecte această regulă, în caz contrar, acesta vă returna produsele pe propria cheltuială.

Drepturile rezultate din funcționarea defectuoasă dispar, dacă nu au fost solicitate în perioada de garanție. Acest regulament de reclamare intră în vigoare la data de 1.01. 2014. Ne rezervăm dreptul să facem modificări ale regulamentului comercial și de reclamare.

Prin crearea unei comenzi, cerere, cumpărare sau servicii, sunteți, de asemenea, de acord cu îndeplinirea drepturilor și obligațiilor care reies din Politica de confidențialitate, precum și din GDPR. Mai multe informații AICI: [/declara-ie-de-confiden-ialitate-protec-ia-datelor.html]

Pentru consumatori este, de asemenea, disponibilă o platformă online europeană de soluționare a litigiilor care decurg din acordurile de vânzare online: <https://ec.europa.eu/...rs/odr/main/?...> Un client care are o reclamație poate contacta organismul de conciliere din țara sa sau poate contacta această platformă europeană care funcționează și este pregătită pentru toți clienții din statele membre ale UE.

Documente pentru descărcare:

- [Condiții comerciale valabile de la 1.01.2014 - PDF](#)
- [Formular de reziliere a contractului de cumpărare - PDF](#)