

Termeni si conditii

Acest document stabilește termenii și condițiile aplicabile utilizării site-ului <https://www.indanature.ro/> și achizițiilor de produse efectuate prin intermediul acestuia.

Vă rugăm să citiți cu atenție acest document înainte de a plasa o comandă. Prin plasarea unei comenzi pe Site, confirmați că ați citit, înțeles și acceptat prezentele Termeni și Condiții.

1. INTRODUCERE ȘI CADRUL LEGAL

1.1. Prezentul document stabilește termenii și condițiile aplicabile utilizării Site-ului, precum și contractelor de vânzare la distanță încheiate între Vânzător și Cumpărător prin intermediul site-ului <https://www.indanature.ro/>.

1.2. Termenii și Condițiile sunt redactate în conformitate cu legislația română aplicabilă, inclusiv, fără a se limita la:

- OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor;
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii;
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii;
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic;
- Legislația fiscală și în materie de protecția datelor cu caracter personal în vigoare.

1.3. Utilizarea Site-ului și plasarea comenzilor implică acceptarea fără rezerve a prezentelor Termeni și Condiții. Termenii și Condițiile pot fi modificate unilateral de către Vânzător, versiunea aplicabilă fiecărui Contract este cea existentă pe Site la momentul plasării Comenzii.

2. DEFINIȚII

În sensul prezentului document, termenii de mai jos vor avea următoarele semnificații:

2.1. **Vânzător / Furnizor:** societatea INDA NATURE S.R.L., cu sediul în com. Porumbeni, sat Porumbenii Mici, strada: Kovács, nr. 46, județul: Harghita, având nr. de înregistrare în Registrul Comerțului: J2018000382198 și CUI: 39729740.

2.2. **Cumpărător / Client / Consumator:** - orice persoană fizică, persoană juridică sau altă entitate care plasează o Comandă prin intermediul Site-ului. În sensul legislației privind protecția consumatorilor, consumatorul este persoana fizică ce acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale, artisanale sau profesionale.

2.3. **Produse:** orice bunuri comercializate prin intermediul Site-ului (inclusiv, dar fără a se limita la vitamine, suplimente alimentare, produse pentru sănătate), împreună cu documentația aferentă acestora, astfel cum sunt prezentate pe Site.

2.4. **Site:** pagina de internet <https://www.indanature.ro/> inclusiv toate subpaginile sale.

2.5. **Comandă:** solicitarea transmisă de Cumpărător prin intermediul Site-ului (sau, dacă este pusă la dispoziție, prin alte mijloace de comunicare acceptate de Furnizor), prin care acesta își exprimă intenția fermă de a achiziționa Produse, în condițiile prevăzute în prezentul document.

2.6. **Contract:** acordul de voință încheiat la distanță între Vânzător și Cumpărător, care ia naștere la data acceptării exprese a Comenzii de către Vânzător.

2.7. **Specificații:** totalitatea descrierilor, caracteristicilor și informațiilor aferente Produselor, astfel cum sunt afișate pe Site sau comunicate Cumpărătorului de către Vânzător sau de către Producător (pentru mai multe detalii accesați secțiunea „**Matrice Caracteristici Produs**” de pe Site).

2.8. **Garanție:** angajamentul legal de conformitate și, după caz, orice garanție comercială acordată de Vânzător sau Producător, în condițiile legii și ale certificatului de garanție, atunci când este cazul.

3. COMUNICARE ȘI DOCUMENTE CONTRACTUALE

3.1. Prin plasarea unei Comenzi, Cumpărătorul acceptă utilizarea mijloacelor de comunicare la distanță pentru derularea raporturilor contractuale, incluzând, dar fără a se limita la: e-mail, SMS, notificări în contul de client, telefon.

3.2. Documentele care stau la baza Contractului sunt:

- Comanda Cumpărătorului (cu datele de livrare și facturare, produsele și serviciile comandate, prețuri, cantități);
- Confirmarea Comenzii transmisă de Vânzător și/sau factura fiscală;
- Prezentele Termeni și Condiții;
- Orice alte acorduri scrise ulterioare (oferte, anexe, condiții speciale de campanie).

4. ÎNCHEIEREA CONTRACTULUI. VALABILITATE

4.1. Simplul fapt al transmiterii unei Comenzi de către Cumpărător nu echivalează cu acceptarea acesteia de către Vânzător și nu conduce automat la încheierea Contractului.

4.2. Contractul se consideră încheiat exclusiv în momentul transmiterii unei confirmări exprese din partea Vânzătorului privind acceptarea Comenzii. Mesajul automat de confirmare a primirii Comenzii nu reprezintă acceptarea acesteia.

4.3. Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza sau de a anula o Comandă, cu informarea Cumpărătorului, în următoarele situații exemplificative:

- date incomplete sau incorecte ale Cumpărătorului;
- imposibilitatea de confirmare a plății;
- preț derizoriu afișat sau erori evidente de preț/descriere;
- istoric de livrări refuzate sau utilizare abuzivă a dreptului de retragere;
- comportament sau limbaj neadecvat manifestat față de reprezentanții Vânzătorului.

4.4. Termenii și condițiile generale de vânzare se aplică tuturor Contractelor încheiate, în forma publicată pe site la data plasării Comenzii.

1. POLITICA DE VÂNZARE ONLINE. ACCESUL LA SITE

5.1. Magazinul online este destinat în principal persoanelor fizice și persoanelor juridice cu domiciliul/sediul în România, care solicită livrarea Produselor pe teritoriul României.

5.2. Vânzătorul își rezervă dreptul unilateral de a selecta Produsele disponibile, de a introduce sau retrage anumite produse, de a modifica prețuri și condiții comerciale, de a derula sau înceta campanii promoționale, cu respectarea legii.

5.3. Accesul pe Site poate fi restricționat anumitor Utilizatori/Clienți, în cazul în care Vânzătorul consideră că există motive temeinice (activitate susceptibilă de fraudă, încălcarea Termenilor și Condițiilor, comportament abuziv etc.). Utilizatorul al cărui acces a fost restricționat se poate adresa Vânzătorului la info@indanature.ro pentru a solicita detalii.

6. COMANDĂ

6.1. Cumpărătorul poate plasa Comenzi online, prin intermediul Site-ului, prin adăugarea Produselor în coșul de cumpărături și parcurgerea pașilor de finalizare (introducerea date, selectarea metodei de livrare și plată, revizuire și transmitere Comandă).

6.2. Adăugarea unui Produs în coș, în lipsa finalizării Comenzii, nu reprezintă rezervarea Produsului și nu generează obligații în sarcina Vânzătorului.

6.3. Prin finalizarea Comenzii, Cumpărătorul declară și garantează că:

- toate datele furnizate sunt reale, corecte și complete;
- are capacitate deplină de exercițiu (sau consimțământul reprezentanților legali, în cazul persoanelor minore);
- a luat cunoștință de și acceptă Termenii și Condițiile.

7. PREȚURI, PREȚ DERIZORIU ȘI CARACTERISTICI ERONATE

7.1. Toate prețurile afișate pe Site sunt exprimate în lei (RON), includ TVA și sunt finale, cu excepția cazului în care se menționează altfel.

7.2. Prețul aplicabil unui produs/serviciu este cel afișat pe Site la momentul plasării Comenzii, indiferent de eventualele modificări ulterioare.

7.3. Vânzătorul depune toate eforturile pentru a furniza informații corecte privind prețurile și caracteristicile Produselor. Cu toate acestea, pot apărea erori. În cazul: – afișării unui preț evident derizoriu (mult sub valoarea de piață, rezultat dintr-o eroare tehnică sau umană); sau – afișării unor caracteristici eronate în mod semnificativ, Vânzătorul are dreptul:

– să anuleze Comanda, cu informarea Cumpărătorului; sau

– să propună Cumpărătorului livrarea unui produs cu caracteristici cât mai apropiate; dacă Cumpărătorul nu este de acord, Comanda se anulează.

7.4. Fotografii și imaginile produselor au caracter informativ; pot exista diferențe minore de nuanță/aspect față de produsul real.

8. MODALITĂȚI DE PLATĂ

8.1. Modalitățile de plată acceptate sunt indicate pe Site și pot include, fără a se limita la:

- plata online cu card bancar (prin intermediul unui procesator de plăți specializat);
- transfer bancar (ordin de plată, în avans);
- plata ramburs, în numerar, la livrare, în limitele legale aplicabile (de ex., plafoanele maxime zilnice pentru plățile în numerar).

8.2. Prețul, modalitatea și termenul de plată sunt specificate în Comandă și/sau în factura fiscală.

8.3. Cumpărătorul are obligația de a furniza toate informațiile necesare pentru emiterea corectă a facturii fiscale, în conformitate cu legislația în vigoare.

8.4. În cazul în care plata prin card sau transfer bancar nu este efectuată sau nu este confirmată, Comanda va fi considerată anulată, fiind necesară reluarea procesului de comandă.

9. LIVRARE, TRANSPORT ȘI TRANSFERUL RISCULUI

9.1. Produsele sunt livrate pe teritoriul României prin firme de curierat, la adresa indicată de Cumpărător.

9.2. Taxa de transport și condițiile de livrare sunt afișate pe Site și/sau în formularul de Comandă. Pot exista diferențe în funcție de destinație, greutate sau volum.

9.3. Termenul orientativ de livrare este comunicat pe Site și/sau în confirmarea Comenzii. Termenele de livrare afișate pe Site sau comunicate Cumpărătorului au caracter estimativ și pot varia. În mod uzual, produsele sunt livrate în 2-4 zile lucrătoare, în funcție de disponibilitatea stocului și de curier. Termenul legal maxim de executare, în lipsa unei alte înțelegeri, este de 30 de zile de la încheierea Contractului.

9.4. În cazul în care Vânzătorul constată că nu poate respecta termenele de livrare, va informa Cumpărătorul, care poate:

- accepta un nou termen de livrare; sau
- renunța la Comandă, cu restituirea sumelor plătite pentru Produsele nelivrate.

9.5. Riscul de pierdere sau deteriorare a Produselor se transferă Cumpărătorului la momentul în care acesta sau un terț desemnat (altul decât transportatorul) intră în posesia fizică a Produselor.

10. CESIONAREA ȘI SUBCONTRACTAREA

10.1. Vânzătorul poate cesiona sau subcontracta anumite servicii (transport, procesare plăți etc.) către terți, fără a fi necesar acordul expres al Cumpărătorului, cu condiția informării acestuia. Vânzătorul rămâne responsabil față de Cumpărător pentru îndeplinirea obligațiilor contractuale.

11. TERMENE ȘI PENALITĂȚI

11.1. În cazul neexecutării la termen a obligațiilor de plată de către Cumpărător, Vânzătorul poate percepe penalități de întârziere, în condițiile prevăzute de lege și/sau de documentele contractuale aplicabile.

11.2. În cazul în care Vânzătorul primește informații eronate privind livrarea sau facturarea, termenele de livrare pot fi modificate fără ca aceasta să atragă răspunderea sa.

12. DREPTUL LEGAL DE RETRAGERE (PENTRU CONSUMATORI)

12.1. În conformitate cu OUG nr. 34/2014, Consumatorul are dreptul de a se retrage din Contract, fără a fi obligat să își justifice decizia și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute de lege, în termen de 14 zile calendaristice de la data la care acesta intră în posesia Produsului. În cazul unei Comenzi care cuprinde mai multe Produse livrate separat, termenul de retragere curge de la data intrării în posesia a ultimului Produs.

12.2. Pentru exercitarea dreptului de retragere, Consumatorul trebuie să informeze Vânzătorul cu privire la decizia sa, printr-o declarație neechivocă transmisă prin poștă sau e-mail, la datele de contact indicate pe Site, utilizând următorul model de formular de retragere:

Formular de retragere

Către:

INDA NATURE S.R.L.,

com. Porumbeni, sat Porumbeni Mici, strada: Kovács, nr. 46, județul Harghita

Tel.:, e-mail:

Data:

Numărul comenzii:

Data recepției Produselor:

Numele complet al persoanei care a făcut comanda:

Adresa:

Produsele pe care doriți să le faceți retur:

12.3. În cazul exercitării dreptului de retragere, Vânzătorul va rambursa Consumatorului toate sumele primite de la acesta, inclusiv, după caz, costurile livrării inițiale (cu excepția costurilor suplimentare determinate de alegerea unei alte modalități de livrare decât cea standard oferită de Vânzător), în termen de cel mult 14 zile de la data la care a fost informat cu privire la decizia de retragere, cu posibilitatea amânării rambursării până la recepționarea Produselor sau până la furnizarea dovezii expedierii acestora, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

12.4. Consumatorul suportă doar costurile directe aferente returnării Produselor, cu excepția cazurilor în care Vânzătorul a acceptat în mod expres să suporte aceste costuri.

12.5. Consumatorul nu poate denunța unilateral (nu poate returna), în condițiile art. 16 lit. d), e), f) din OUG nr. 34/2014, contracte de furnizare a unor produse care, prin natura lor, nu pot fi returnate sau care se pot deteriora ori expira rapid, precum și produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă și care au fost desigilate de Consumator.

13. GARANȚII ȘI CONFORMITATE

13.1. Toate Produsele comercializate beneficiază de garanția legală de conformitate, în condițiile OUG nr. 140/2021 și ale Codului civil.

13.2. Pentru Produsele pentru care se acordă garanție comercială (pe lângă garanția legală), condițiile acesteia vor fi menționate în certificatul de garanție sau în pagina de Produs.

13.3. În cazul unei neconformități, Consumatorul poate solicita aducerea Produsului la conformitate (înlocuire), reducerea proporțională a prețului sau, în ultimă instanță, rezoluțiunea contractului, în condițiile legii.

14. PLÂNGERI PRIVIND CONFORMITATEA PRODUSULUI

14.1. Clientul este rugat să acorde atenție culorilor/ambalajelor Produselor și să țină cont că pot exista diferențe minore datorate setărilor propriului dispozitiv; acestea nu reprezintă neconformități.

14.2. Orice reclamație privind calitatea sau conformitatea Produselor poate fi transmisă la info@indanature.ro, indicând numărul Comenzii și o descriere a situației. Vânzătorul va răspunde într-un termen rezonabil, încercând să soluționeze pe cale amiabilă.

15. RĂSPUNDERE

15.1. În cazul încălcării cu intenție sau din culpă gravă a prezentelor Termene și Condiții, Furnizorul, în calitate de vânzător și proprietar al magazinului online, răspunde exclusiv pentru prejudiciile care reprezintă o consecință directă și previzibilă, în mod rezonabil, a respectivei încălcări.

15.2. Furnizorul nu răspunde pentru infectarea dispozitivelor Utilizatorului/Clientului cu viruși informatici, pentru atacuri cibernetice de orice natură, pentru pierderea datelor acestuia ori pentru deteriorarea echipamentelor hardware sau a programelor software aparținând Utilizatorului/Clientului. De asemenea, Furnizorul nu își asumă răspunderea pentru mesajele electronice de tip phishing și nici pentru conținutul, funcționalitatea sau efectele accesării linkurilor aparținând partenerilor ori terților, care pot fi afișate pe Site la un moment dat.

15.3. Promoțiile, reducerile și ofertele speciale sunt valabile în limita stocului disponibil și în perioada menționată.

16. FORȚA MAJORĂ

16.1. Nicio parte nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale, dacă aceasta se datorează unui eveniment de forță majoră, astfel cum este definită de lege.

16.2. Partea care invocă forța majoră are obligația să notifice celeilalte părți apariția și încetarea acesteia, în termene rezonabile, și să depună diligențe pentru limitarea efectelor.

17. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

17.1. Orice neînțelegere privind interpretarea sau executarea Contractului va fi încercată a fi soluționată pe cale amiabilă.

17.2. Consumatorul are posibilitatea să apeleze la:

- Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC);
- mecanisme de soluționare alternativă a litigiilor (SOL/ADR), inclusiv platforma europeană SOL.

17.3. În lipsa unei soluționări amiabile sau prin mecanisme alternative de soluționare a litigiilor, acestea vor fi supuse instanțelor judecătorești competente material și teritorial, potrivit legislației române în vigoare.

1. DREPTURI DE AUTOR ȘI PROPRIETATE INTELECTUALĂ

18.1. Întreg conținutul Site-ului (texte, imagini, elemente grafice, logo-uri, elemente de design, materiale video etc.) este proprietatea Vânzătorului sau este utilizat cu permisiunea titularilor de drepturi și este protejat de legislația privind dreptul de autor și proprietatea intelectuală.

18.2. Este interzisă utilizarea, reproducerea, copierea, modificarea sau distribuirea conținutului Site-ului în alte scopuri decât consultarea și plasarea de Comenzi, fără acordul prealabil scris al Vânzătorului.

19. PREVEDERI FINALE

- 19.1. Dacă orice prevedere din prezentul document este declarată nulă sau inaplicabilă, celelalte prevederi rămân valabile, iar părțile vor depune eforturi pentru a o înlocui cu o prevedere validă care să reflecte cât mai fidel intenția inițială.
- 19.2. Prezenții Termeni și Condiții înlocuiesc orice altă înțelegere anterioară, scrisă sau verbală, dintre părți, referitoare la obiectul lor.
- 19.3. Pentru plasarea unei comenzi de către minori este necesar consimțământul prealabil al reprezentanților legali.
- 19.4. Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza colaborarea cu clienții care manifestă un comportament sau un limbaj neadecvat, care au un istoric de livrări refuzate sau care utilizează în mod abuziv dreptul de retragere.