

Acord de Utilizare

1 Introducere

Definiții

Site-ul este definit ca pagina de internet www.zco.ro. Acesta este întreținut și administrat de societatea ZIMBRUL COMERT ONLINE S.R.L., denumită în continuare **Furnizor**.

Clientul reprezintă orice persoană fizică sau juridică care comandă și achiziționează produse prin intermediul magazinului virtual prezent pe *Site*.

Profesionistul este definit ca orice persoană fizică sau juridică, publică sau privată, care acționează în cadrul activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale în legătură cu contractele încheiate cu *Furnizorul*, precum și orice persoană care acționează în același scop, în numele sau pe seama acesteia.

Consumatorul este definit ca orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în cadrul contractelor încheiate cu *Furnizorul*, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale.

Se definește **Conținut** ca fiind toate informațiile conținute pe *Site* în formă de text, imagini digitale, grafice, simboluri, elemente de grafică web, scripturi, programe, prețuri și alte date.

Acceptarea termenilor și condițiilor

Prin folosirea, incluzând vizitarea și cumpărarea produselor de pe *Site*, *Clientul* confirmă că a citit și își exprimă acceptul tuturor termenilor și condițiilor publicate. Folosirea *Site*-ului pentru informare implică totodată acceptarea necondiționată a acestor termeni și condiții.

Modificarea conținutului

Furnizorul își asumă dreptul de a putea efectua orice modificări asupra conținutului *Site*-ului, cât și asupra acordului de utilizare, fără a fi necesară vreo notificare în prealabil în acest sens.

2 Drepturi de autor

Conținutul este proprietatea *Furnizorului* și este protejat conform Legii drepturilor de autor și legilor privind dreptul de proprietate intelectuală și industrială. Folosirea, parțial sau integral, fără acordul *Furnizorului*, a oricăror elemente din *Conținut*, se pedepsește în conformitate cu legile în vigoare (administrativ, civil sau penal). Elemente din *Conținut* pot fi folosite sau copiate doar cu acordul scris al *Furnizorului*. Astfel, sunt interzise în mod expres accesarea *Site*-ului în scopul copierii *Conținutului*, de către dispozitive, programe automate sau copiere manuală.

Pentru orice probleme legate de drepturi de proprietate intelectuală sau în cazul în care observați o încălcare a drepturilor de autor, vă rugăm să ne trimiteți o înștiințare la adresa de email: birou@zco.ro.

Accesul la Site

Furnizorul garantează utilizatorului acces limitat, în interes personal, pe *Site*, și **nu** îi conferă dreptul de a descărca sau de a modifica parțial sau integral *Conținutul*, de a reproduce parțial sau integral *Site-ul*, de a copia, de a vinde/revinde sau de a exploata *Site-ul* în orice altă manieră, în scopuri comerciale sau contrare intereselor *Furnizorului*, fără acordul scris prealabil al acestuia.

3 Declinarea responsabilității

Furnizorul nu își asumă responsabilitatea și nu poate fi făcut vinovat pentru pagubele apărute prin folosirea în alte modalități decât cele recomandate a produselor achiziționate prin intermediul *Site-ului*. *Site-ul* și materialele aferente sunt folosite „așa cum sunt” și „atât cât sunt disponibile”, **fără garanții** de nici un fel.

Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru scopul în care sunt utilizate produsele achiziționate prin intermediul *Site-ului*. *Furnizorul* descurajează utilizarea produselor în afara legii și în afara normelor de bună cuviință. *Clientul* își asumă în totalitate responsabilitatea utilizării produselor achiziționate de la *Furnizor*.

Orice încercare de încălcare a legilor României adusă la cunoștință *Furnizorului* va fi raportată, de urgență, organelor competente.

Fotografiile, descrierea, caracteristicile și accesoriile produselor prezentate pe *Site* sunt doar cu titlu informativ, de aceea produsele livrate pot diferi în orice fel, fără o notificare prealabilă. *Furnizorul* face tot posibilul ca produsele livrate să respecte cât mai mult descrierile prezentate pe *Site*. Totuși, în cazul în care conținutul produsului sau, unele caracteristici ale produsului au fost afișate greșit, iar livrarea nu s-a efectuat încă, *Furnizorul* își rezervă dreptul de a anula livrarea respectivului produs și de a anunța *Clientul* în cel mai scurt timp despre eroarea apărută. Valoarea maximă a obligațiilor *Furnizorului* față de orice *Client*, în cazul nelivrării sau livrării necorespunzătoare, este egală cu valoarea produselor nelivrate sau livrate necorespunzător, încasate de *Furnizor* de la *Client*. *Furnizorul* nu poate fi făcut răspunzător pentru cheltuielile conexe sau orice alte prejudicii cauzate *Clientului* datorită nelivrării sau livrării necorespunzătoare a produselor.

4 Securitatea datelor personale si a informațiilor

Datele colectate

Furnizorul colectează următoarele informații despre *Client*, numai dacă acestea sunt furnizate în mod voluntar:

- Tipul persoanei (persoană fizică / persoană juridică)
- Nume, prenume
- Adresă de email
- CUI (pentru persoane juridice)
- Adresă de facturare

Refuzul furnizării a acestor date duce la imposibilitatea procesării și finalizării comenzilor.

Opțional, se pot colecta și următoarele informații:

- Număr de telefon
- Adresă de livrare

Scopul colectării datelor

Datele colectate vor fi folosite numai în scopul onorării comenzilor:

- Eliberarea facturii
- Eliberarea de certificat de garanție
- Procesarea plății cu cardul bancar (dacă este cazul)
- Expedierea produselor
- Gestiunea comenzilor

Gestiunea datelor

Datele colectate vor fi folosite de către *Furnizor*, numai în scopurile declarate anterior. Conform cerințelor Legii nr. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date, modificată și completată și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, *Furnizorul* are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale furnizate despre dumneavoastră, un membru al familiei dumneavoastră ori o altă persoană.

Datele colectate sunt memorate în baza de date asociată *Site*-ului, pe unul din serverele noastre, în condiții de siguranță. Parolele sunt memorate numai ca rezumat criptografic (hash), folosind un algoritm considerat sigur de către specialiștii în domeniul securității cibernetice. Acest *Site* folosește măsuri de securitate împotriva pierderii, alterării sau folosirii greșite a informațiilor care se afla sub controlul nostru.

Clientul are dreptul de acces, intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției. Totodată, *Clientul* are dreptul de a se opune prelucrării datelor personale care îl privesc și să solicite ștergerea acestora. În cazul ștergerii datelor colectate, nu se pot șterge inclusiv datele de pe facturile corespunzătoare comenzilor deja procesate.

Furnizorul nu furnizează datele colectate unor terți (persoane fizice sau juridice), nu vinde, nu oferă, nu face schimb de adrese de e-mail, nu divulgă adresa de e-mail altor persoane care accesează paginile acestui *Site*.

Excepții:

- Numele, adresa, și numărul de telefon pot fi furnizate companiilor de curierat pentru expedierea și livrarea coletelor;
- Numele, adresa, email-ul și numărul de telefon vor fi transmise procesatorului de plăți [Netopia Mobilpay](#), în cazul alegerii plății cu cardul bancar, în momentul inițierii plății pe pagina securizată Mobilpay;
- Situațiile prevăzute de lege – în care suntem obligați să divulgăm aceste informații către instituțiile autorizate (de ex.: prelucrări efectuate de serviciile financiare și fiscale, de poliție, justiție, securitate socială).

Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru pierderile de informații datorate eventualelor probleme de securitate ale serverului ce găzduiește site-ul nostru, provocate sau/și exploatare prin acțiunile unor terți.

Dacă optați pentru înregistrarea unui cont pe *Site*, prin accesarea contului și utilizarea parolei, sunteți responsabil pentru toate acțiunile care decurg din folosirea acestora. *Furnizorul* nu poate fi facut responsabil pentru erorile survenite în urma neglijenței *Clientului* privind securitatea și confidențialitatea contului și a parolei asociate.

Cookies

Ce sunt cookies?

Cookie-urile sunt bucăți mici de informație create de un website, care sunt stocate în calculatorul dvs., ori temporar doar pentru o sesiune de navigare (cookie de sesiune), sau permanent în memoria nevolatilă – care nu se pierde la întreruperea alimentării cu curent electric (cookie persistent). Cookie-urile permit unui website să vă identifice și să gestioneze preferințele dvs. Folosirea cookies-urilor este consacrată în industria IT, deci, puteți constata că cele mai multe website-uri cunoscute le folosesc.

Cookie-urile de sesiune, numite și cookie transiente, sunt stocate într-o memorie temporară, și nu adună informații despre calculator. Acest tip de cookie este legat de programul tip browser web pe care îl folosiți, și de obicei este utilizat pentru administrare – de exemplu să vă mențină autentificați (logați) pentru o perioadă de timp. Acestea expiră după o perioadă de timp stabilită, sau dacă vă curățați memoria cache a browser-ului, sau poate dacă închideți total browser-ul.

Cookie-urile persistente nu sunt șterse când vă închideți browser-ul sau calculatorul, deoarece sunt stocate în memoria nevolatilă. Acest tip poate fi folosit pentru a urmări navigarea dvs. pe mai multe website-uri, pentru a vă putea afișa anunțuri publicitare special țintite pentru dvs. Alte utilizare a cookie-urilor persistente este de a memora unele preferințe, și de a le reface când veți vizita data viitoare website-ul. Puteți seta programul dvs. tip browser să refuze cookies, sau să afișeze când este trimis un cookie. Dar, unele părți de website pot să nu mai funcționeze corespunzător dacă refuzați cookies. De exemplu, fără cookies, website-ul nu vă poate menține autentificat.

Cum folosim cookies

Site-ul folosește un cookie de sesiune, denumit „sessionid”, pentru a vă putea menține autentificat pentru o perioadă de timp, dar și pentru a menține evidența coșului de cumpărături. Acest cookie nu poate fi folosit pentru a obține informații despre dvs. sau despre calculatorul utilizat de dvs. Informația conținută este pseudonimizată, de exemplu „sdxh25c9u4thjdbe9t0lfd4cvf20tkwf” - și nu poate fi folosită pentru a obține vreo informație.

Site-ul folosește un cookie de sesiune, denumit „csrftoken”, din rațiuni de securitate legate de formulare. Acesta împiedică unor eventuale terțe părți răuvoitoare să falsifice acțiuni din partea dvs. pe *Site*. Informația conținută este pseudonimizată, de exemplu „eF481euVET cbsTjmkof6R bxpT9z9ZDzExS 1zCtNdOMndaP x7unOZBCIY pKZo5wib” - și nu poate fi folosită pentru a obține vreo informație.

Site-ul **nu** folosește vreun cookie pentru a vă urmări activitatea de navigare sau pentru a obține informații despre dvs. sau calculatorul dvs.

5 Frauda

Orice încercare neautorizată de a accesa baza de date, datele personale, server-ul sau *Conținutul Site-ului* sau de a afecta performanțele server-ului care găzduiește *Site-ul* va fi considerată o tentativă de fraudare, va fi raportată autorităților competente și va face obiectul unei plângeri penale către acestea.

6 Produse, prețuri, plată

Produse

Produsele comercializate de către *Furnizor* sunt destinate exclusiv *Profesioniștilor*, dacă nu este specificat altfel în mod explicit. Produsele destinate consumatorilor sunt marcate în mod distinctiv prin textul "Pentru consumatori", afișat la loc vizibil pe pagina produsului.

Furnizorul nu își asumă responsabilitatea pentru greselile de tipărire sau afișare, în ceea ce privește descrierile, prețurile, imaginile sau alte elemente ale conținutului. În eventualitatea în care prețul produsului sau orice detaliu al acestuia, au fost introduse eronat în baza de date sau afișate greșit, iar livrarea nu s-a efectuat încă, *Furnizorul* își alocă dreptul de a anula livrarea respectivului produs și de a anunța clientul în cel mai scurt timp despre eroarea apărută. Imaginile au caracter ilustrativ, iar produsele livrate pot arăta ușor diferit față de imagini. Imaginile prezintă orientativ caracteristicile produselor. În unele cazuri, culoarea produsului din imagine poate să difere, dacă nu au fost disponibile imagini cu culoarea din descrierea produsului. Imaginile nu reprezintă obligații contractuale.

Vă rugăm să consultați descrierea produselor.

Furnizorul asigură disponibilitatea în stoc a produselor afișate. Totuși, în cazuri speciale, pot apărea erori umane, probleme tehnice, sau erori neprevăzute, care să împiedice evidența corectă a stocului disponibil. În aceste cazuri speciale, *Furnizorul* va anunța *Clientul* în cel mai scurt timp despre problema apărută, și se vor oferi alternative prin prezentarea altor produse asemănătoare ca și aspect și specificații tehnice cu produsul comandat.

Prețuri

Prețurile reprezintă prețurile de cumpărare, și sunt afișate în lei (RON). Deoarece *Furnizorul* **nu** este societate plătitoare de TVA, prețurile nu includ TVA. Prețul prezentat pe factură va fi același cu cel prezentat pe *Site* la momentul plasării comenzii. Prețurile nu includ costuri/tarife de asigurare și expediere.

Pentru o comandă, se vor adăuga și costurile de livrare (prețul companiei de curierat selectate). Costul livrării este afișat la plasarea comenzii și diferă în funcție de serviciul de curierat rapid selectat. Deci, suma finală include atât sumele corespunzătoare produselor comandate, cât și costul de livrare.

Plata

Plata se poate face în următoarele moduri:

- numerar, ramburs (la ridicarea coletului) direct către compania de curierat;
- în avans, prin transfer bancar, în baza unei facturi;

- card bancar, prin intermediul procesatorului de plăți [Netopia Mobilpay](#).

În cazul transferului bancar, vă rugăm să treceți la detalii/referință numărul comenzii. Vă rugăm să vă asigurați că acoperiți în suma trimisă eventualele comisioanele percepute de bancă, adică în contul *Furnizorului* să ajungă suma finală de achitat pentru comanda în cauză.

În cazul plății prin card bancar, ne rezervăm dreptul de a întârzia procesarea comenzii până în momentul în care plata a fost aprobată de către procesatorul de plăți.

7 Livrarea

Livrările se vor face doar pe teritoriul României prin intermediul unui serviciu de curierat rapid, dacă destinația se află în raza de acoperire a serviciilor de curierat disponibile. Serviciul de curierat poate fi selectat de *Client* la plasarea comenzii. Costul livrării pentru *Client* va fi afișat în momentul selectării serviciului de curierat rapid. Costul efectiv al livrării poate fi diferit, iar dacă este mai mare decât cel estimat, *Furnizorul* va suporta diferența de preț.

În mod normal, livrarea se face în 36-72 ore. Acest termen este orientativ, el putând fi modificat din motive independente de voința noastră.

8 Comanda

Clientul poate verifica în orice moment pe *Site* starea comenzilor sale. În cazul comenzilor cu cont de utilizator, informațiile se găsesc la secțiunea „Comenzile mele”. În cazul comenzilor fără cont, trebuie utilizată legătura (link-ul) primită pe email după plasarea comenzii. Pierderea acestei legături (link) aduce imposibilitatea verificării stării comenzii folosind *Site*-ul.

Preluată

Aceasta este starea inițială a comenzii, imediat ce a fost introdusă în sistem. Se trimite un mesaj email automat care confirmă preluarea comenzii. Confirmarea de preluare a comenzii, primită de către *Client* în mod automatizat, nu creează obligații contractuale, și nu este o confirmare a procesării comenzii și livrării produselor.

Prin lansarea comenzii, *Clientul* este de acord cu forma de comunicare și de derulare a operațiunilor de către *Furnizor*, precum și cu Acordul de Utilizare (acest document).

Comanda preluată, va fi considerată validă, și va intra în procesare, numai după validarea acesteia de către *Furnizor*. După validarea comenzii, aceasta va fi considerată în curs de procesare.

Validarea comenzii de către *Furnizor* se face doar dacă:

1. Datele *Clientului* sunt complete și corecte
2. Produsele asociate comenzii sunt disponibile (nu au fost greșeli în gestiunea stocului)
3. Nu există erori în sistem care ar putea genera prețuri greșite (exemplu: valoarea prețului 0 Lei sau preț fictiv sau derizoriu)

În așteptare

Comenzile preluate sau aflate în curs de procesare, în unele cazuri, pot trece în așteptare. Aceasta se întâmplă și dacă se așteaptă achitarea sumei corespunzătoare comenzii. Cauzele pot fi legate și de probleme sau erori neprevăzute ale sistemului.

Furnizorul va oferi informații detaliate despre motivul așteptării.

În curs de procesare

Comenzile intrate în curs de procesare reprezintă acordul părților pentru încheierea unui contract de vânzare de mărfuri la distanță. În momentul intrării în curs de procesare (acceptarea comenzii de către *Furnizorul*), *Clientul* va fi notificat prin email sau telefonic.

În cazul în care nu poate fi respectat termenul orientativ de livrare de la Capitolul 7, *Furnizorul* este obligat să anunțe *Clientului* termenul estimat de finalizare a livrării.

Comenzile în curs de procesare așteaptă pregătirea produselor și a coletului, în vederea expedierii. După efectuarea expedierii, comanda se consideră procesată.

Procesată

O comandă procesată este o comandă pentru care coletul a fost expedit – se află în posesia companiei de curierat rapid, în vederea livrării. În mod normal, se va furniza *Clientului* un număr de urmărire pentru a putea monitoriza livrarea, cu ajutorul companiei de curierat rapid.

Finalizată

Comanda finalizată înseamnă că a fost primit coletul de către *Client*, și din punctul de vedere al *Furnizorului*, vânzarea a fost încheiată.

Anulată

Se poate întâmpla ca o comandă să fie anulată, dacă nu au fost respectate condițiile pentru plasarea și expedierea comenzii, dacă a fost refuzată primirea coletului, sau *Clientul* a renunțat la cumpărare. În aceste cazuri, nu mai există obligații contractuale ale contractului de vânzare de mărfuri la distanță.

9 Retragera din contract

Informațiile din acest capitol sunt valabile numai pentru *Consumatori* (persoane fizice). În cazul persoanelor juridice, *Furnizorul* **nu** are obligații legale de returnare a produselor. Totuși, în cazul unor probleme legate de produsele achiziționate, nu ezitați să ne contactați și vom încerca să acționăm la fel ca în cazul persoanelor fizice, dacă este posibil.

Conform Ordonanței de Urgență Nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate la distanță:

Consumatorul (persoană fizică) are dreptul de a se retrage din prezentul contract, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art.13 alin.(3) și art.14 din O.U.G Nr.34/2014, în termen de 14 zile începând de la ziua în care intră în posesia fizică a produsului. Cheltuielile de returnare sunt suportate de *Consumator*. Contravaloarea produselor comandate se va returna în maxim 14 de zile calendaristice de la data denunțării în scris a contractului de către *Consumator*.

Consumatorul poate returna produsele cumpărate, în ambalajul original, în termen de 14 zile calendaristice de la primire, fără penalități și fără invocarea vreunui motiv.

Consumatorul va suporta costul direct al returnării produselor.

Consumatorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii produselor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor. *Furnizorul* poate percepe costuri suplimentare pentru returnarea produselor uzate, deteriorate, fără ambalaj, etc., pentru readucerea lor la starea inițială, care pot avea o valoare între 0 și 50% din valoarea inițială a produsului, în funcție de gradul de afectare al formei inițiale a coletului și/sau produsului.

Furnizorul va rambursa contravaloarea comenzii în cel mult 14 de zile de la data denunțării în scris a contractului. Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi produsele sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi produsele, fiind valabilă data cea mai apropiată.

De ținut cont atunci când se returnează produsele comandate:

- Produsele se returnează în forma originală, fără a fi deteriorate, cu etichetele intacte, fără a prezenta urme vizibile de folosire;
- În situația în care produsele au un sigiliu, acesta nu are voie să fie desfacut - produsul trebuie returnat sigilat;
- Aparatele sau orice alte produse care conțin accesorii, se returnează în aceeași stare în care au fost recepționate, trebuie să fie complete și să conțină toate accesoriile cu care au fost livrate, cu etichetele intacte și documentele care le-au însoțit;
- Excepții de la returnare:
 - produsele achiziționate de persoane juridice;
 - produsele care prezintă modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, șocuri etc.;
 - produsele aduse pe comandă specială (care nu sunt în mod uzual în stoc);
 - produsele consumabile (filamente imprimante 3D, hârtie imprimanta, cartușe, kituri de curățare, etc.);
 - produse ce contin accesorii de tip consumabile care au fost desigilate și folosite;
 - produse ce necesita o înregistrare pe site-ul producătorului înainte de a fi utilizate.

Procedura de returnare

În cazul în care *Consumatorul* dorește să returneze produsele în termenul de 14 zile, prevăzut de lege, iar acestea respectă condițiile de retur, *Consumatorul* trebuie să trimită formularul de returnare completat corect, sub formă de email către birou@zco.ro.

Până în momentul în care *Furnizorul* recepționează produsul din partea companiei de curierat rapid, pentru efectuarea returului către *Consumator*, produsul este în responsabilitatea *Consumatorului*.

Returnarea produselor se va face folosind același serviciu de livrare cu care s-a făcut expedierea, cu o xerocopie după factură, pe adresa *Furnizorului*.

Formular de returnare

Prezentul formular se trimite înapoi completat doar dacă doriți să vă retrageți din contract.

Formularul trebuie să conțină următoarele informații:

- Către [aici se introduce numele, adresa poștală și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale *Furnizorului*]:
- Vă informez/Vă informăm (*) prin prezenta cu privire la retragerea mea/noastră (*) din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse (*) / prestarea următoarelor servicii (*)
- Comandate la data (*) / primite la data (*)
- Numele consumatorului (consumatorilor)
- Adresa consumatorului (consumatorilor)
- Data

(*) A se elimina mențiunea inutilă, după caz.

Trebuie să se menționeze ce produse sunt înapoiate, sau numărul de identificare al comenzii, pentru a se putea identifica comanda pentru care se exercită dreptul de retragere din contract.

10 Garanție de conformitate

Toate produsele comercializate beneficiază de garanție de conformitate. Produsele destinate consumatorilor beneficiază și de certificat de garanție de conformitate.

11 Litigii

Pentru orice litigiu aparut între *Client* și *Furnizor*, va fi căutată o rezolvare pe cale amiabilă.

În cazul în care nu s-a reușit stingerea conflictului pe cale amiabilă, litigiul va fi soluționat de către instanța judecătorească pe a cărei rază teritorială se află sediul *Furnizorului*.

În momentul cumpărării și lansării comenzii, *Clientul* acceptă fără obiecțiuni acest Acord de Utilizare, valoarea acestuia fiind aceeași cu un contract valabil încheiat.

Date Furnizor

Nume	ZIMBRUL COMERT ONLINE S.R.L.
CUI	39630060
Nr. Ord. ONRC	J3/397/2020
Cod EORI	RO39630060
Capital social	200 RON
Sediu social	Pitești, str. Negru Vodă nr. 30B
Banca	First Bank S.A.
IBAN	RO08 PIRB 0300 7491 4000 1000

Program de lucru cu publicul: Luni - Vineri 10:00 - 16:00