Termeni si conditii

Condiții aplicabile

Aceste condiții de vânzare („Condiții”) se aplică tuturor achizițiilor efectuate de către clienți („Client”, „Clienți”) în magazinul online DermaGuru.

Proprietarul și operatorul magazinului online este Derma Balance Kft. 1096 Budapest, Haller 2. („DermaGuru”, „noi”, „ne”, „nostru”).

Aceste Condiții se aplică tuturor produselor comercializate prin intermediul magazinului nostru online, inclusiv, dar fără limitare, produse cosmetice, dispozitive medicale și produse de unică folosință („Produse”).

Produsele marcate „exclusiv pentru uz profesional” sunt vândute medicilor, clinicilor estetice, spitalelor și distribuitorilor angro; gama noastră destinată uzului casnic este disponibilă și persoanelor fizice.

Vă recomandăm să citiți cu atenție Condițiile noastre înainte de a efectua o achiziție în magazinul online.

Comenzi

Clienții pot plasa comenzi online în magazinul nostru web 24 de ore pe zi. Procesăm comenzile cât mai rapid posibil, de regulă în termen de 2 zile lucrătoare de la primirea acestora, în timpul programului de lucru.

După plasarea comenzii, Clientul primește prin e-mail o prezentare generală automată a comenzii. Vă atragem atenția că această prezentare nu constituie o confirmare a comenzii, iar comanda Clientului nu este încă obligatorie pentru noi în acest moment.

Un acord obligatoriu între Client și DermaGuru se încheie în momentul în care Clientul primește prin e-mail notificarea de expediere („Confirmarea comenzii").

Atunci când Clientul plasează o comandă în magazinul web, comanda este obligatorie pentru Client.

EXCLUDEREA MODIFICĂRII COMENZII

Atragem atenția Cumpărătorului că, după plasarea comenzii, nu efectuăm modificări ulterioare ale conținutului comenzii (produse comandate, cantitate) și nici ale datelor de facturare (denumirea companiei, codul fiscal, adresa de facturare etc.). Sistemele noastre — magazinul web, sistemul de gestiune a stocurilor, sistemul de facturare și sistemele partenerilor logistici — sunt interconectate automat și direct, iar procesarea comenzii pornește automat după plasarea acesteia. Intervenția ulterioară asupra unei comenzi deja inițiate (de ex. storno și reemiterea facturii, modificarea listei de picking din depozit, regenerarea avizului de expediție) perturbă întregul proces și generează o sarcină administrativă disproporționată; prin urmare, după plasarea comenzii nu modificăm nici conținutul comenzii, nici datele de facturare.

Având în vedere cele de mai sus, solicităm în mod expres și ferm Cumpărătorului ca, înainte de finalizarea comenzii (apăsarea butonului „Trimite comanda"), să verifice cu atenție și punct cu punct:

- **conținutul coșului** (denumirea, ambalajul și cantitatea produselor comandate),
- **datele de livrare** (nume, adresă, număr de telefon, adresă de e-mail),
- **datele de facturare** (în cazul persoanelor fizice: nume și adresă; în cazul companiilor: denumirea companiei, sediul, codul fiscal, codul fiscal intracomunitar, dacă este aplicabil),
- **reducerile aplicate, cupoanele, metoda de plată și modalitatea de livrare.**

Solicitările de modificare, completare sau anulare formulate de Cumpărător după plasarea comenzii — inclusiv modificarea datelor de facturare, adăugarea altor produse sau reemiterea facturii de pe persoană fizică pe companie ori invers — nu pot fi onorate. Cumpărătorul își asumă răspunderea pentru consecințele care decurg din date introduse greșit sau incomplet (de ex. livrarea la o adresă greșită, imposibilitatea recuperării TVA din cauza unui cod fiscal incorect, imposibilitatea modificării ulterioare a facturii).

Disponibilitatea produselor

Deși ne străduim să asigurăm disponibilitatea produselor prezentate în magazin, nu putem garanta că toate produsele vor fi mereu în stoc. Dacă nu putem procesa sau onora comanda, fie (i) oferim Clientului un produs alternativ echivalent din punct de vedere al calității și prețului, pe care Clientul îl poate accepta sau refuza, fie (ii) notificăm Clientul că nu putem onora comanda.

Dacă Clientul refuză produsul alternativ sau dacă nu putem onora comanda, nu avem obligații suplimentare față de Client, cu excepția cazului în care prețul a fost deja achitat integral; în acest caz, rambursăm suma aferentă produselor respective. Acestea sunt singurele remedii disponibile pentru Client în cazul indisponibilității produselor.

Respectarea legilor și reglementărilor aplicabile

DermaGuru activează ca distribuitor angro internațional. Cu excepția prevederilor din prezentele Condiții, DermaGuru nu își asumă responsabilitatea pentru respectarea de către Client a legilor aplicabile Clientului sau Produselor în jurisdicțiile în care Clientul își are sediul sau desfășoară activitate comercială.

Prin acceptarea prezentelor Condiții, Clientul își asumă în mod proactiv responsabilitatea pentru respectarea legilor internaționale și locale în vigoare privind manipularea Produselor.

Clientul garantează că va obține și va menține toate autorizațiile, licențele și aprobările necesare și că va efectua toate notificările necesare către autoritățile competente pentru importul, promovarea și distribuția Produselor, inclusiv verificarea și aprobarea ambalajelor, etichetelor și informațiilor despre produse (de ex. rezumatul caracteristicilor produsului și prospectul) în vederea asigurării conformității cu legile și reglementările aplicabile.

Clientul garantează că va fi responsabil pentru toate obligațiile ulterioare introducerii pe piață (dacă există), inclusiv activitățile de supraveghere a pieței, precum raportarea modificărilor semnificative ale specificațiilor produselor și ale sistemelor de calitate, raportarea evenimentelor adverse, soluționarea reclamațiilor, notificarea clienților și retragerea produselor de pe piață.

Clientul garantează că va respecta toate obligațiile de manipulare sau restricțiile de vânzare referitoare la Produse (care decurg din prezentele Condiții, din ambalajul Produselor sau din legile aplicabile) în legătură cu revânzarea sau importul Produselor și că va impune aceste restricții oricărui client ulterior al Produselor.

DermaGuru nu își asumă răspunderea pentru aplicarea sau utilizarea produselor pe care le vinde de către o persoană care nu este autorizată în acest sens, adică nu este medic sau alt specialist autorizat potrivit legilor aplicabile.

DermaGuru asigură protecția datelor cu caracter personal în conformitate cu GDPR și își desfășoară activitatea în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor).

Produse destinate utilizării profesionale

Furnizorul poate marca anumite produse pe pagina produsului cu mențiunea *„Exclusiv pentru uz profesional”*. Un astfel de produs nu este destinat utilizării casnice sau de către persoane fără pregătire de specialitate.
Prin plasarea comenzii, Cumpărătorul declară și garantează că produsul va fi utilizat exclusiv în scopul stabilit de producător, de către o persoană care deține cunoștințele profesionale, calificarea și autorizarea necesare potrivit legilor aplicabile. În cazul în care Cumpărătorul nu este identic cu utilizatorul efectiv, acesta are obligația de a se asigura că produsul este predat și utilizat exclusiv de o astfel de persoană.
Prin acceptarea declarației Cumpărătorului, Furnizorul nu atestă și nu confirmă calificarea profesională a Cumpărătorului sau a utilizatorului efectiv, dreptul acestuia de a desfășura activitatea respectivă și nici capacitatea sa de a efectua intervenția în cauză.
Furnizorul are dreptul de a refuza onorarea comenzii înainte de expediere, respectiv de a limita accesul profesional, dacă, pe baza datelor furnizate sau a circumstanțelor comenzii, se poate presupune în mod rezonabil că produsul este comandat în scopul unei utilizări neprofesionale, casnice, ilegale sau neconforme destinației.
Cumpărătorul răspunde, potrivit legilor aplicabile, pentru consecințele care decurg dintr-o declarație falsă, din predarea produsului către o persoană neautorizată sau din încălcarea prezentelor prevederi.

Informațiile Clientului

Clientul are obligația de a asigura corectitudinea tuturor informațiilor necesare pentru procesarea și livrarea comenzii, inclusiv numărul de TVA (dacă este cazul).

În cazul modificării acestor informații, ne rezervăm dreptul de a verifica noile date și de a reevalua contul Clientului în termen de 72 de ore.

Livrare și întârziere

Produsele aflate în stoc se expediază în ziua comenzii sau cel târziu în următoarea zi lucrătoare. Pentru produsele care nu sunt în stoc, termenul estimat de livrare este în general de 3-6 zile, depinzând de furnizori.

Singurul remediu al Clientului în caz de întârziere (mai mult de 6 zile lucrătoare) este rambursarea sumei achitate.

DermaGuru nu răspunde pentru erorile de livrare cauzate de adrese incorecte sau modificate de către Client în timpul procesului de livrare.

Preluarea personală a comenzilor din depozit nu este posibilă.

Prețuri și plată

Prețul oricărui produs este cel afișat în magazinul nostru online, cu excepția erorilor evidente. Prețurile nu includ TVA, taxe locale, taxe vamale și costuri de transport, acestea fiind adăugate la total.

Prețurile se pot modifica oricând, însă aceste modificări nu afectează comenzile pentru care s-a trimis deja Confirmarea comenzii.

Nu suntem obligați să furnizăm produse la prețuri eronate, chiar dacă a fost trimisă Confirmarea comenzii.

Reclamații privind defectele

Clientul trebuie să notifice în scris DermaGuru despre defecte în termen de cel mult 3 zile de la primirea produselor, împreună cu descrierea completă a problemei.

În caz de reclamații justificate, DermaGuru oferă reducerea prețului, înlocuirea produsului sau rambursarea acestuia, la alegerea proprie. Acestea sunt singurele remedii disponibile.

Produse deteriorate în timpul transportului

Clientul trebuie să notifice DermaGuru în termen de 3 zile despre eventuale daune produse în timpul transportului, cu fotografii și raportul transportatorului.

DermaGuru decide între înlocuirea produsului și rambursarea sumei. Alte daune indirecte nu se rambursează.

Limitarea răspunderii

DermaGuru răspunde conform legislației olandeze, exclusiv pentru daune directe și nu răspunde pentru pierderi indirecte sau daune colaterale.

Răspunderea totală este limitată la valoarea produselor respective. Orice pretenție se prescrie în termen de 3 luni după livrare.

Drepturile terților

DermaGuru nu răspunde pentru încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală ale terților privind produsele.

Răspunderea privind produsele

DermaGuru nu răspunde pentru vătămări corporale sau daune aduse altor produse, cu excepția situațiilor obligatorii prin lege.

Răspunderea nu va depăși valoarea produselor respective anual.

Evenimente nedorite și retrageri de produse

Clientul are obligația să notifice DermaGuru în termen de 5 zile despre orice eveniment nedorit sau retragere de produs.

Clientul suportă propriile costuri legate de retrageri și trebuie să acorde DermaGuru asistența necesară.

Taxe și alte costuri

Clientul este unic responsabil pentru plata tuturor taxelor și costurilor asociate importului și vânzării produselor.

DermaGuru nu răspunde pentru întârzieri datorate autorităților vamale sau fiscale.

Circumstanțe extraordinare (forță majoră)

DermaGuru nu răspunde pentru întârzieri cauzate de circumstanțe dincolo de controlul rezonabil al societății.

Refuzul serviciilor

DermaGuru își rezervă dreptul de a refuza serviciile clienților în anumite situații specifice, precum furnizarea de informații false, neplata comenzilor sau abuzuri.

Legea aplicabilă și jurisdicția

Aceste Condiții sunt guvernate de legea olandeză, iar disputele vor fi soluționate exclusiv de instanțele din Olanda sau prin arbitraj în Olanda, după caz.

Retragere

O mare parte dintre produsele comercializate în magazinul online DermaGuru sunt produse cosmetice sau medico-estetice care intră în contact direct cu corpul sau cu suprafața pielii. Pentru această categorie de produse, conform art. 29 alin. (1) lit. e) din Hotărârea Guvernului nr. 45/2014 (II. 26.), dreptul de retragere este exclus dacă ambalajul produsului a fost deschis sau produsul a fost utilizat după primire.

Consumatorul nu poate exercita dreptul de retragere în cazul produselor sigilate care, din motive de protecție a sănătății sau de igienă, nu pot fi returnate după desigilare.