

Termeni și Condiții Generale

1. General

Termenii și Condițiile Generale sunt întocmite în conformitate cu reglementările din domeniul protecției consumatorilor, pe baza recomandărilor Camerei de Comerț a Sloveniei și a codurilor internaționale pentru afaceri online și electronice.

Magazinul online www.futunatura.ro este administrat de firma **Be Healthy doo, Ulica Mirka Vadnova 7, 4000 Kranj**, nr. de taxă: SI71012966 (suntem obligați cu TVA), număr de înregistrare: 7053029000 (**denumit în continuare „Vânzătorul”**) își oferă produsele clienților, iar aceștia le cumpără. Societatea a fost înscrisă în registrul judecătoresc Kranj la data de 12 aprilie 2016. Număr SRG: 2016-15840.

2. Disponibilitatea informațiilor

Vânzătorul se obligă să fie disponibil utilizatorului în orice moment:

- informații despre identitatea Vânzătorului (în special denumirea societății și sediul societății și numărul de registru la care este înregistrată societatea);
- detalii de contact care permit utilizatorului să comunice rapid și eficient cu Vânzătorul (adresă de e-mail, telefon etc.);
- informații despre caracteristicile esențiale ale produselor sau servicii din oferta magazinului online, inclusiv servicii post-vânzare și garanții;
- informații despre disponibilitatea produsului sau servicii din oferta magazinului online;
- modalitatea și condițiile de livrare a produselor sau executarea serviciilor, în special locul și ora livrării;
- informații despre modalitatea de plată;
- informații despre perioada de valabilitate a ofertei din magazinul online;
- informații despre perioada în care este încă posibilă retragerea din contract și condițiile de retragere;
- informații despre posibilitatea returnării produselor și dacă și cât costă utilizatorul un astfel de retur;
- informații despre procedura de reclamație a utilizatorului și informații despre persoana de contact a Vânzătorului pentru contactele cu utilizatorii.

3. Oferta de produse, termenul de livrare și colectare

Datorită naturii afacerii online, oferta de produse din magazinul online se modifică și se actualizează frecvent și rapid.

Termenul de livrare pentru produsele aflate în stoc este de aproximativ 3 zile lucrătoare. Fiecare produs din magazinul online este disponibil într-un timp rezonabil.

La plasarea unei comenzi de cumpărare, utilizatorul preia produsele:

- prin livrarea pachetului, caz în care se plătesc și taxe de transport.

4. Modalități de plată

Puteți plăti produsele comandate în mai multe moduri (selectați la introducerea datelor pentru plasarea unei comenzi):

* Plata în numerar **La livrare**

* Plata prin **card de credit**

* Plata prin **sistem Pay-pal**

Produsele se plătesc la primirea mărfii, adică la ridicare. Cumpărătorul plătește marfa la prețurile valabile în ziua plasării comenzii.

5. Prețuri

Pretul online este valabil pentru toți utilizatorii înregistrați ai magazinului online. Marjele sunt posibile la prețul online, în funcție de modalitatea de plată aleasă (vezi punctul 4).

Toate prețurile din magazinul online sunt exprimate în euro și includ TVA, cu excepția cazului în care se specifică altfel în mod explicit. Toate prețurile din magazinul online sunt prețuri ale produselor și nu includ costurile de livrare (vezi punctele 3 și 10.) Toate prețurile sunt valabile doar pentru comanda electronică a produselor prin intermediul magazinului online.

Toate prețurile sunt valabile la momentul plasării comenzii și nu au o valabilitate prestabilită, deci sunt valabile doar până când sunt modificate de fiecare dată. În ciuda eforturilor extraordinare ale Operatorului de a furniza cele mai actualizate și precise date, se poate întâmpla ca informațiile despre preț să fie incorecte.

REDUCERI - Reducerile nu se cumulează, cu excepția cazului în care este definit așa în promoție.

6. Procesul de cumpărare

Selectarea produselor

Nu este necesară înregistrarea pentru a cumpăra în magazinul nostru online. Pe lângă produse, pe site există butoane „Adaugă în coș”. Dați click pe buton pentru a adăuga produsul în coș.

Îndepărtarea produsului

Pentru a elimina un anumit produs din coș, clientul trebuie să facă clic pe linkul „Golește coșul” aflat în partea dreaptă sus a site-ului.

Trimiterea comenzii

Clientul își finalizează comanda făcând clic pe butonul din dreapta de deasupra „Comandă” și introducând toate informațiile solicitate (nume, prenume, adresă, număr de telefon, adresa de e-mail) în formularul de pe site. Clientul finalizează comanda făcând clic pe butonul „Finalizare comandă”. Dacă mesajul a fost transmis cu succes, clientul primește un e-mail de confirmare.

7. Contract de vânzare

Vânzătorul emite o factură către utilizatorul care cumpără produsul din magazinul online în scris, cu o defalcare a costurilor și o explicație a dreptului de retragere de la cumpărare prin returnarea produsului achiziționat, dacă este necesar și posibil. Contractul de cumpărare sub forma unei

comenzi de cumpărare este stocat în formă electronică pe serverul Managerului și este accesibil utilizatorului (cumpărător) în orice moment în profilul său de utilizator. Contractul de vânzare este încheiat în limba română.

Contractul de cumpărare dintre Vânzător și utilizator (cumpărător) se încheie în momentul în care Vânzătorul confirmă comanda. Din acest moment, toate prețurile și celelalte condiții de cumpărare sunt fixe și se aplică atât Vânzătorului, cât și utilizatorului (cumpărător).

8. Drept de retragere, retur produs, reclamație, defecte ascunse

Consumatorul are dreptul de a informa compania în termen de 14 zile de la primirea bunurilor că se retrage din contract, fără a fi nevoit să dea un motiv pentru decizia sa. Procedând astfel, consumatorul este taxat doar cu costul returnării produsului. Perioada de retragere începe din ziua în care consumatorul primește bunurile. Retragera va fi considerată oportună dacă este transmisă în acest termen.

În cazul retragerii din contract, societatea imediat sau în cel mult 14 zile de la primirea notificării **(notificarea poate fi sub formă fizică - mail sau trimis un mesaj la adresa noastră de e-mail: info@futunatura.ro)** privind retragerea din contract, returnează toate plățile primite.

Compania returnează consumatorului plățile primite **cu aceeași modalitate de plată** ca cea folosit de clientul, cu excepția cazului în care clientul a solicitat în mod explicit utilizarea unui alt mijloc de plată și consumatorul nu suportă în consecință niciun cost.

Consumatorul **nu poate pretinde rambursarea costurilor suplimentare** suportate dacă a optat în mod explicit pentru un alt tip de transport decât cel mai accesibil transport standard oferit de companie.

În contractele de vânzare, societatea poate reține rambursarea plăților primite până la returnarea bunurilor returnate sau până când consumatorul face dovada că bunurile au fost returnate, cu excepția cazului în care societatea oferă opțiunea de a prelua bunurile returnate.

În cazul în care consumatorul a primit deja bunurile și se retrage din contract, acesta le va returna sau le va preda companiei sau unei persoane autorizate de aceasta să preia bunurile, imediat sau în cel mult 14 zile de la notificare. Se consideră că bunurile sunt returnate la timp dacă le trimite înainte de expirarea perioadei de retur de 14 zile.

Consumatorul suportă doar costurile de returnare a bunurilor aferente returului.

Consumatorul este răspunzător pentru o reducere a valorii bunurilor dacă reducerea valorii este rezultatul unui comportament care nu este neapărat necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor. Consumatorul nu este responsabil pentru reducerea valorii bunurilor în cazul în care compania nu îl informează cu privire la dreptul de a se retrage dintr-un contract la distanță în conformitate cu Legea privind protecția consumatorilor.

Dacă în descrierea produsul este specificat că din cauza circumstanțelor naturii acestuia nu poate fi returnat, consumatorul nu are opțiune de returnare.

Consumatorul nu are dreptul de a se retrage din contractul de furnizare a bunurilor sigilate care nu sunt potrivite pentru returnare din motive de protecție a sănătății sau de igienă, dacă consumatorul a deschis sigiliul după livrare.

În cazul în care existența unui defect al bunurilor sau a unei nereguli în serviciul prestat nu este contestată, societatea trebuie să dea curs solicitării consumatorului în cel mai scurt timp, dar nu mai târziu de opt zile. Societatea trebuie să răspundă în scris solicitării consumatorului în cel mult opt zile

de la primire, dacă este contestată existența unui defect al bunurilor sau a unei nereguli în serviciul prestat.

Formularul de rambursare poate fi găsit la acest link: [Formular de retragere din contract >>](#)

Vânzătorul trebuie să livreze bunurile consumatorului în conformitate cu contractul și este răspunzător pentru erorile materiale în executarea acestuia.

Cumpărătorul trebuie să informeze Vânzătorul și să furnizeze o descriere detaliată a defectului împreună cu formularul de reclamație la info@futunatura.ro. Cumpărătorul trebuie să permită vânzătorului să inspecteze produsul cu un defect material sau ascuns.

Greșeala este reală:

1. dacă produsul nu are proprietățile necesare utilizării sale normale sau comercializării;
2. dacă produsul nu are proprietățile necesare utilizării speciale pentru care cumpărătorul îl cumpără, dar care erau cunoscute vânzătorului sau ar fi trebuit să fie cunoscute de acesta;
3. dacă produsul nu are proprietățile și calitățile care au fost convenite sau prescrise explicit sau tacit;
4. dacă vânzătorul a livrat un articol care nu se potrivește cu modelul, cu excepția cazului în care modelul a fost afișat doar în scopul notificării.

Adecvarea mărfurilor pentru utilizarea normală se evaluează în lumina bunurilor normale de același tip și ținând cont de orice declarații ale vânzătorului privind caracteristicile mărfurilor făcute de vânzător sau producător, în special prin publicitate, prezentarea produsului sau indicații privind mărfurile în sine.

Consumatorul își poate exercita drepturile cu privire la un material defect dacă anunță vânzătorul despre defect în termen de două luni de la data la care a fost descoperit defectul.

Consumatorul trebuie să descrie defectul mai detaliat în anunțul de eroare și să permită vânzătorului să inspecteze articolul.

Vânzătorul nu este răspunzător pentru defectele materiale ale bunurilor care apar după trecerea a doi ani de la livrarea obiectului.

Dacă obiectul contractului dintre vânzător și consumator este un lucru la mâna a doua, vânzătorul nu este răspunzător pentru vicii materiale ale bunurilor care apar după trecerea unui an de la livrarea bunului.

Prevederile legii care reglementează obligațiile se aplică răspunderii pentru erori materiale, cu excepția cazului în care prezenta lege prevede altfel.

9. Livrare

Produsele sunt livrate prin FAN Courier Express. Produsele vor fi livrate în termen de aproximativ 3 zile lucrătoare de la plasarea comenzii dacă produsul este în stoc.

Cheltuieli de transport colet:

FAN Courier Express: 14,99 lei

gratuit pentru plăți peste 199 lei!

La livrare se percepe și o **taxă de pentru plata la livrare** în valoare de **3 lei**.

TIMP DE LIVRARE: în 3 zile lucrătoare de la plasarea comenzii. În caz contrar, vă vom anunța.

10. Politica de Confidențialitate

Prin cumpărare, cumpărătorul este de acord să fie informat din când în când pe e-mailul său despre noutățile companiei. De la care vă puteți dezabona în orice moment pe link-ul pentru a primi pe e-mail. De asemenea, compania va stoca datele consumatorilor până la revocare. Cumpărătorul poate accesa contractul contactând furnizorul. În cazul în care primiți o carte electronică gratuită pe site-ul nostru web, ne rezervăm dreptul de a păstra e-mailul pentru informarea e-news.

11. Opiniile utilizatorilor și recenziile despre produse

Opiniile, comentariile și evaluările produselor furnizate de utilizatori sau vizitatori fac parte din funcționalitatea magazinului online și sunt destinate comunității de utilizatori..

Vânzătorul și Operatorul nu sunt responsabili pentru conținutul opiniilor, comentariilor și evaluărilor produselor furnizate de utilizatori sau vizitatori. Administratorul revizuieste și respinge opiniile, comentariile și aprecierile înainte de publicare și le respinge pe cele care conțin neadevăruri evidente, sunt înșelătoare, jignitoare, obscene sau, în opinia Administratorului, nu avantajează alți utilizatori sau vizitatori ai magazinului online. Vânzătorul și Operatorul nu sunt responsabili pentru informațiile din opinii, comentarii și evaluări și își declină orice responsabilitate care decurge din aceste informații.

Prin trimiterea unei opinii, comentarii sau evaluări, utilizatorul sau vizitatorul este de acord în mod expres cu termenii de utilizare, iar Operatorul permite publicarea unei părți sau a întregului text pe toate mediile electronice și alte mijloace. Managerul are dreptul de a utiliza conținutul opiniei, comentariilor sau evaluării pe termen nelimitat și în orice scop care este în interesul comercial al Managerului, inclusiv publicarea în reclame sau alte comunicări de marketing. Autorul opiniei, comentariului sau evaluării declară și garantează simultan că este deținătorul drepturilor de autor materiale și morale pentru opiniile, comentariile sau aprecierile scrise și că transferă aceste drepturi Managerului în mod gratuit, neexclusiv și pe termen nelimitat.

12. Responsabilitate

Vânzătorul depune toate eforturile pentru a se asigura că informațiile publicate în magazinul online sunt actualizate și corecte, dar caracteristicile produsului, timpul de livrare sau prețul se pot schimba atât de repede încât Operatorul nu reușește să corecteze informațiile publicate în magazinul online în timp util. Într-un astfel de caz, Managerul sau Vânzătorul va notifica utilizatorul (cumpărătorul) modificările și îi va permite să se retragă din comandă sau să modifice comanda (vezi punctul 5).

Din momentul livrării expedierii cu produsele comandate către oficiul poștal, vânzătorul nu este responsabil pentru cazurile de deteriorare fizică, distrugere sau pierdere a expedierii, precum și dacă există o lipsă de conținut în expediție sau dacă transportul prezintă semne de deschidere. În aceste cazuri, utilizatorul (cumpărătorul) trebuie să inițieze o procedură de reclamație către FAN Courier Express. În caz de deteriorare a expedierii, o face prin aducerea pachetului la cel mai apropiat punct FAN Courier Express, în aceeași stare în care a fost primit, fără a adăuga sau elimina nimic, și completând un proces-verbal de reclamație. Vânzătorul, împreună cu FAN Courier Express, se vor asigura că reclamația este soluționată în cel mai scurt timp posibil.

13. Plângeri, litigii și aplicarea legii

Vânzătorul respectă reglementările aplicabile în domeniul protecției consumatorilor. Vânzătorul are un sistem eficient de tratare a reclamațiilor și are o persoană desemnată pe care utilizatorul (cumpărătorul) o poate contacta prin e-mail în cazul unei probleme. În caz de probleme, utilizatorul (cumpărătorul) poate contacta info@futunatura.ro pentru ajutor. Utilizatorul (cumpărătorul) poate depune o reclamație la adresa de e-mail info@futunatura.ro. Procedura de contestație este confidențială.

Vânzătorul va confirma în termen de cinci zile lucrătoare că a primit reclamația și va informa utilizatorul (cumpărătorul) cât timp o va procesa și îl va ține la curent cu derularea procedurii. Vânzătorul va depune toate eforturile pentru a rezolva eventualele dispute pe cale amiabilă. Dacă nu se ajunge la o soluționare pe cale amiabilă a litigiului, instanța cu jurisdicție materială din Ljubljana va avea competență teritorială exclusivă pentru a soluționa toate litigiile dintre Vânzător și utilizator (cumpărător). Vânzătorul și utilizatorul (cumpărătorul) ca participant la comerțul electronic recunosc reciproc validitatea mesajelor electronice în instanță.

Acești Termeni și Condiții Generale și toate litigiile dintre Operator, Vânzător și utilizator (cumpărător) sunt supuse și aplică dreptul material și procedural sloven, fără aplicarea regulilor dreptului internațional privat, care ar indica aplicarea oricărei alte legi.

Prevederile Codului Obligațiilor, ale Legii privind comerțul electronic, ale Legii privind protecția datelor cu caracter personal și ale Legii privind protecția consumatorilor se vor aplica mutatis mutandis tuturor relațiilor și drepturilor și obligațiilor care nu sunt reglementate de acești Termeni și condiții generale.

14. Declarație de responsabilitate

Informațiile despre produs și alte sfaturi de pe acest site web nu înlocuiesc îngrijirea medicală adecvată în cazul unor probleme de sănătate și nu sunt recunoscute medical pentru prevenirea bolilor. Produsele și revendicările produselor individuale prin intermediul acestui site web nu au fost evaluate de instituțiile guvernamentale și nu au scopul de a diagnostica, trata sau preveni bolile. Informațiile au doar scop informativ și nu sunt destinate să înlocuiască sfatul medicului dumneavoastră sau al altui profesionist din domeniul sănătății. Dacă luați medicamente sau alte suplimente alimentare și dacă bănuiți vreo problemă de sănătate, consultați-vă medicul sau farmacistul înainte de a utiliza produsele noastre. Discutați cu medicul dumneavoastră sau farmacistul despre utilizare, risc și reacții adverse înainte de utilizare. Mamele însărcinate și care alăptează sunt sfătuite să nu-l folosească, precum și copiii și persoanele cu orice probleme de sănătate. Asigurați-vă că discutați cu medicul dumneavoastră sau cu farmacistul înainte de utilizare.

Indicațiile pentru superalimentele individuale, suplimentele alimentare au caracter informativ și nu au fost validate de Autoritatea Europeană pentru Siguranța Alimentară (AESA).

Tot conținutul online, atât pe site, cât și utilizat pentru publicitate online, a fost pregătit de către Manager și Vânzătorul nu este responsabil pentru acesta.

15. Modificări ale Termenilor și Condițiilor Generale

În cazul unor modificări ale reglementărilor care reglementează funcționarea magazinelor online, protecția datelor și alte domenii legate de funcționarea magazinului online al Operatorului, precum și în cazul unor modificări în propria politică de afaceri, Vânzătorul poate modifica și/sau completa acești Termeni și Condiții Generale și informează utilizatorii într-un mod corespunzător, care include în special notificarea prin intermediul site-ului www.futunatura.ro. Orice modificări și/sau completări ale Termenilor și Condițiilor Generale vor intra în vigoare și se vor aplica la expirarea a opt zile de la

publicarea modificărilor și/sau completărilor. Dacă o modificare și/sau completare a Termenilor și Condițiilor Generale este necesară pentru respectarea reglementărilor, aceste modificări și/sau completări pot intra în vigoare în mod excepțional și se pot aplica într-o perioadă mai scurtă de timp.

Utilizatorul care nu este de acord cu modificările și/sau completările aduse acestor Termeni și Condiții Generale trebuie să-și anuleze înregistrarea în termen de opt zile de la publicarea anunțului de modificări și/sau completări aduse Termenilor și Condițiilor Generale, în caz contrar se consideră după acest termen limită în care utilizatorul acceptă modificări și/sau completări ale Termenilor și Condițiilor Generale. Anularea înregistrării se face de către utilizator cu o declarație scrisă la adresa de e-mail: info@futunatura.ro anunțând anularea.

16. Credit

CONDIȚII DE UTILIZARE: Pentru a utiliza creditul, condiția este să fiți înregistrat pentru următoarea achiziție. Creditul poate fi răscumpărat doar la următoarea achiziție și o singură dată. Nu vă putem schimba creditul cu numerar sau orice altă formă de bani. Creditul poate fi folosit doar ca și credit pentru următoarea achiziție.

Suma finală a creditului se calculează la casă și se ridică la 3% din prețul produselor fără TVA. Creditul vizibil pe produs este calculat pe baza prețului de vânzare pentru 1 bucată de produs.

17. Cupoane (vouchere) și coduri promoționale

Vânzătorul publică periodic un cod de cupon pe care cumpărătorul îl poate folosi atunci când plasează o comandă. Cuponul oferă clientului o reducere suplimentară la întreaga achiziție sau la produse individuale. Doar 1 cupon poate fi valorificat cu o comandă. Reducerile nu se adună.

Termenii și condițiile generale au fost acceptate de către Vânzător în Kranj la data de 15 februarie 2016 și actualizate la data de 24 februarie 2021.