

UTILIZATORII [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) sunt rugati sa citeasca cu atentie termenii si conditiile de utilizare ce guverneaza desfasurarea tuturor operatiunilor si a raporturilor intre parti fiind considerate prevederi minimale aplicabile ce se adauga prevederilor legislatiei romanesti in vigoare. Termenii si conditiile pot fi modificate oricand prin actualizarea continutului acestui document, aceste modificari devenind obligatorii cu efect imediat pentru toti UTILIZATORII.

Prin accesarea [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) UTILIZATORII sunt de acord sa respecte termenii si conditiile prezentate in continuare precum si legislatia in vigoarea pe teritoriul Romaniei.

## 1. DEFINIȚII TERMENI

**Art. 1.1.** Acest document conține termenii și condițiile de utilizare a serviciilor oferite de **SC ROFARMA SRL (denumit în continuare Dermaceuticals)** prin intermediul [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) Prezentul document definește cadrul în care **Dermaceuticals** este de acord să furnizeze produse clienților și utilizatorilor săi. Acest document reprezintă un acord între **Dermaceuticals** și **CLIENȚII** săi. Toți **CLIENȚII** și utilizatorii [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) fac subiectul acestor termeni și condiții astfel încât utilizarea serviciilor **Dermaceuticals** presupune acceptarea și conformarea la Termenii și Condițiile de Utilizare.

**Art. 1.2.** Termenii prezentați mai jos au valoare de contract și sunt reglementați de prevederile următoarelor acte normative:

- [ORDONANȚA nr. 130 din 31 august 2000 privind regimul juridic al contractelor la distanță](#), aprobată prin Legea nr.51/2003,
- [LEGEA nr. 365 din 7 iunie 2002 privind comerțul electronic](#),
- LEGEA NR. 677/2001 pentru protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date
- REGULAMENTUL (UE) 2016/679 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI din 27 aprilie 2016.

**Art. 1.3. Dermaceuticals** – se definește și denumește în continuare **S.C. ROFARMA S.R.L., CUI: RO16081451, Registrul Comerțului: J27/76/2004, Adresa: Str. Cuza Voda, bl.7, sc.A, ap.1, Cod poștal 611008, Roman, jud.Neamt** și are calitate de **FURNIZOR** al produselor care pot fi cumpărate prin intermediul **Dermaceuticals**.

**UTILIZATORUL** este persoană fizică sau juridică ce utilizează serviciile **Dermaceuticals**, persoana care accesează magazinul nostru online, in scopuri private sau profesionale si care a acceptat Termenii si Condițiile de Utilizare;

**CLIENTUL** este persoană fizică sau juridică ce inițiază și finalizează o comandă pe [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro);

**MAGAZIN ONLINE:** [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro);

**UTILIZARE ABUZIVA:** utilizarea magazinului nostru online într-un mod contrar practicii în domeniu, a reglementarilor sau prevederilor legislației în vigoare sau în orice alt mod care poate produce prejudicii companiei noastre sau celorlalți utilizatori.

**COMANDA:** document electronic, generat ca urmare a accesării magazinului online de către un CLIENT.

**CONFIRMARE:** O COMANDA confirmată de către [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro), prin care suntem de acord să livrăm CLIENTULUI produsele solicitate de acesta, iar CLIENTUL este de acord să efectueze plata acestora.

## 2. INFORMARE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR PERSONALE

**Art. 2.1.** Datele necesare bunei desfășurări a comunicării cu **CLIENTII** noștri sunt solicitate cu respectarea următoarelor principii:

- **principiul responsabilității** - suntem responsabili de respectarea prevederilor legale, cât și a eticii ce guvernează prelucrarea datelor cu caracter personal;
- **principiul transparenței** - este respectat prin informarea completă, corectă și obiectivă cu privire la datele colectate și scopul colectării;
- **principiul limitării scopului prelucrării** - datele vor fi folosite doar în scopul pentru care sunt colectate, scop indicat mai jos;
- **principiul exactității datelor** - datele personale colectate trebuie să fie corecte și actualizate constant;
- **principiul limitării stocării datelor** - datele cu caracter personal nu vor fi păstrate pe o perioadă de timp mai lungă decât cea necesară scopului în care au fost colectate;
- **principiul integrității și confidențialității** - suntem obligați să asigurăm protecția datelor cu caracter personal atât împotriva riscurilor din exterior, cât și a posibilelor incidente din interior.

**Dermaceuticals** acordă o importanță deosebită confidențialității datelor. Din acest motiv solicităm doar datele necesare bunei desfășurări a comunicării cu **CLIENTII** noștri. De asemenea, trebuie menționat că **Dermaceuticals** nu procesează date cu caracter personal decât cu scopul unic de a putea oferi servicii clienților săi (date necesare facturării clienților și comunicării cu aceștia în vederea furnizării produselor achiziționate de la noi).

Acest articol este conceput în ideea de a vă oferi detalii legate de modul în care colectăm aceste date, de ce le colectăm și în ce scop le folosim. De asemenea, vă descriem modul în care puteți vedea și gestiona aceste date.

### **Art. 2.2. CE INFORMAȚII COLECTĂM? CUM COLECTĂM ACESTE INFORMAȚII?**

Colectăm date personale pentru a vă oferi o experiență cât mai plăcută în utilizarea serviciilor noastre. Marea majoritate a acestor date le preluăm direct de la dvs. în următoarele situații:

- Când comandați un produs de pe site-ul nostru (date de facturare care includ nume și prenume, adresă, email, telefon);
- Când trimiteți un mesaj prin formularul de contact.

trebuie menționat însă ca mai colectăm o serie de informații prin metode care nu sunt la noi de evidente ca cele menționate anterior dar pe care le vom explica în cele ce urmează:

- Informații legate de contul de client care sunt colectate în perioada în care folosiți serviciile noastre (ex.: număr de cont, achiziții, date de expirare, informații solicitate în cadrul tichetelor de suport);
- Cookies și tehnologii similare ne permit identificarea unui istoric parțial de navigare, link-uri accesate, produse achiziționate, tipul de dispozitiv pe care îl folosiți și ne oferă informații legate de modul în care interacționați cu serviciile noastre. Aceste date le folosim doar cu scopul de a îmbunătăți modul de afișare al conținutului de pe site-ul nostru precum și a produselor din oferta noastră. Mai multe despre politica de cookies găsiți aici: <https://www.dermaceuticals.ro/despre-cookie>

Datele personale menționate mai sus sunt preluate și colectate cu consimțământul expres și neechivoc exprimat prin transmiterea liberă, prin informarea scopului pentru care sunt colectate datele așa cum e prevăzut la art. 2.3, **CLIENTUL/UTILIZATORUL** având dreptul de a-și retrage consimțământul.

#### **Art. 2.3. SCOPUL COLECTĂRII ACESTOR DATE**

- Pentru comunicarea cu clientul (administrativ, comercial, tehnic);
- Pentru facturare;

*DATELE NU SUNT FOLOSITE ÎN ALTE SCOPURI DECÂT CELE LEGATE DE BUNA DESFĂȘURARE A COMUNICĂRII CU CLIENTUL!*

*DATELE NU SUNT VÂNDUTE ÎN SCOPURI DE MARKETING/COMERCIALE!*

#### **Art. 2.4. CINE ARE ACCES LA ACESTE DATE?**

- Personalul **Dermaceuticals**;
- Serviciul extern de Contabilitate (doar pentru datele legate de facturare);
- Colaboratori (Audit de securitate, alte servicii strict legate de funcționalitatea platformei **Dermaceuticals**);
- Procesatori de plăți (EuroPayment);
- Autorități guvernamentale sau civile, naționale sau internaționale care au ca obiect de activitate supravegherea privind respectarea legislației naționale și internaționale în vigoare.

#### **Art. 2.5. CUM PUTEȚI MODIFICA ȘI ȘTERGE INFORMAȚIILE PE CARE LE STOCĂM DESPRE DVS.**

Dacă solicitați ștergerea datelor, aceasta se va onora în maximum 30 de zile cu condiția ca aceste date să nu fie încă folosite în relația cu dvs. sau dacă nu sunt necesare în alte situații legale (legislația fiscală sau de prevenire și combatere a criminalității informatice de exemplu).

#### **Art. 2.6. CUM SECURIZĂM ȘI STOCĂM DATELE DESPRE DVS.**

Respectăm standardele comune general acceptate, în preluarea, stocarea și securizarea datelor, inclusiv criptarea acestora în anumite situații. **Dermaceuticals** păstrează aceste date atât cât este necesar pentru a vă oferi produsele achiziționate de la noi, dar și ulterior pentru o serie de motive legale, cum ar fi:

- Pentru pastrarea, rezolvarea, apararea și impunerea drepturilor noastre contractuale;
- Pentru păstrarea evidenței contabile;

### **Art. 2.7. RESTRICȚII LEGATE DE VÂRSTĂ**

Produsele noastre sunt disponibile pentru achiziție către persoane care au depășit vârsta de 18 ani în conformitate cu legislația în vigoare. Dacă știți sau aveți suspiciuni rezonabile că unul din produsele noastre a fost achiziționat de o persoană care nu îndeplinește această limită de vârstă, vă rugăm să ne contactați.

### **Art. 2.8. MODIFICĂRI ÎN POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE**

**Dermaceuticals** își rezervă dreptul de a aduce modificări politicii de confidențialitate. Modificările materiale legate de această politică vă vor fi comunicate cu 30 de zile înainte de intrarea lor în vigoare prin publicarea pe această pagină sau în orice alte locuri le considerăm necesare.

### **Art. 2.9. AUTORITATEA COMPETENTĂ PENTRU PROTECȚIA DATELOR**

#### **Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal**

**Adresa:** B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30,  
Sector 1, cod postal 010336, Bucuresti, Romania

**Email:** [anspdcp@dataprotection.ro](mailto:anspdcp@dataprotection.ro)

**Telefon:** +40.318.059.211; +40.318.059.212

**Website:** <http://www.dataprotection.ro>

### **Art. 2.10. ÎNTREBĂRI, NELĂMURIRI, RECLAMAȚII SAU SOLICITĂRI DE ȘTERGERE**

Dacă aveți întrebări, nelămuriri, reclamații sau solicitări de ștergere, vă rugăm să ne trimiteți mesajul dvs. la adresa de email [info@dermaceuticals.ro](mailto:info@dermaceuticals.ro) sau **telefonic** la 0746 031 422

Vom răspunde solicitării dvs. în maximum 30 de zile.

## **3. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE UTILIZATORULUI ȘI ALE CLIENTULUI**

**Art. 3.1. UTILIZATORUL/CLIENTUL** se obligă să utilizeze Dermaceuticals respectând în totalitate legislația din România.

**Art. 3.2. UTILIZATORUL/CLIENTUL** are obligația de a păstra confidențialitatea datelor de identificare, fiind unic răspunzător pentru orice consecințe pe care le-ar putea avea divulgarea acestora către un terț, indiferent dacă divulgarea a fost intenționată, din neglijență sau din imprudență.

**Art. 3.3. UTILIZATORUL/CLIENTUL** se obligă să comunice de îndată **FURNIZORULUI** orice modificare privind Datele de Identificare ale acestuia. În caz contrar, **FURNIZORUL** nu își asumă răspunderea pentru exactitatea datelor neactualizate de **UTILIZATOR/CLIENT**.

**Art. 3.4.** Fără a prejudicia alte prevederi contrare din acest Contract, **UTILIZATORUL/CLIENTUL** înțelege și este de acord că informațiile afișate prin intermediul site-lui, exceptând pagina cu forma generală a prezentului contract, sunt prezentate cu titlu informativ și nu pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sau probe în cadrul unor asemenea proceduri judiciare. Singurele informații care pot constitui obiectul unor eventuale contestații sau acțiuni în justiție sunt

**Art. 3.5. UTILIZATORUL/CLIENTUL** este singurul responsabil pentru informațiile transmise în internet, prin folosirea abuzivă a serviciilor contractate

### **Art. 3.6. DREPTUL DE RETRAGERE**

În conformitate cu Ordonanța de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu excepția cazurilor menționate expres de lege, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri. Perioada de retragere menționată mai sus expiră în termen de 14 zile de la data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări de servicii.

Sunt exceptate de la dreptul de retragere în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale contractele de prestări de servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către profesionist.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere trebuie să ne informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din contract, utilizând o declarație neechivocă, de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă, fax sau e-mail. Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere. Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la dumneavoastră, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din contract.

### **Art. 3.7 DREPTUL DE A FI UITAT, DREPTUL LA POSTABILITATEA DATELOR ȘI DREPTUL DE A SE OPUNE PRELUCRĂRII**

**3.7.1 UTILIZATORUL/CLIENTUL** are dreptul ca datele sale personale să fie șterse din orice înregistrare și de pe orice suport informatic s-ar regăsi stocate cu respectarea normelor legale interne aplicabile ce vizează termenul de păstrare.

Operatorul are obligația de a șterge datele cu caracter personal în cazul în care se aplică unul din următoarele motive:

- datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate;
- persoana vizată își retrage consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea și nu există nici un alt temei juridic pentru prelucrare;
- persoana vizată se opune la prelucrare;

**3.7.2 UTILIZATORUL/CLIENTUL** are dreptul de a primi datele cu caracter personal care îl privesc și pe care le-a furnizat operatorului într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și are dreptul de a transmite aceste date altui operator, fără obstacole din partea operatorului căruia i-au fost furnizate datele cu caracter personal în cazul în care:

- prelucrarea se bazează pe consimțământ;

**3.7.3 UTILIZATORUL/CLIENTUL** are dreptul de a se opune, din motive legate de situația particulară în care se află, prelucrării datelor cu caracter personal care îl privesc, inclusiv creării de profiluri pe baza respectivelor dispoziții, cu excepția cazurilor în care prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau care rezultă din exercitarea autorității publice cu care este investit operatorul și atunci când prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime urmărite de operator sau de o terță parte, cu excepția cazului în care prevalează interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, care necesită protejarea datelor cu caracter personal, în special atunci când persoana vizată e un copil.

## **4. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE PRESTATORULUI**

### **4.1 DESFĂȘURAREA OPERAȚIUNILOR DE VANZARE**

Prin lansarea unei COMENZI pe [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro), CLIENTUL este de acord să fie contactat (telefonic sau prin e-mail) de către reprezentanții magazinului nostru online.

Dacă **Dermaceuticals** confirmă executarea unei COMENZI, acest lucru va implica o acceptare completă a termenilor COMENZII. Acceptarea comenzii de către compania noastră se consideră finalizată atunci când există o confirmare electronică (e-mail) din partea **Dermaceuticals** către CLIENT, fără a necesita o confirmare de primire din partea acestuia din urmă.

**Dermaceuticals** nu consideră în nici un moment o COMANDA neconfirmată ca fiind validă. Așadar, COMANDA intră în vigoare la CONFIRMAREA de către companie.

### **4.2 PROGRAM DE LUCRU:**

Luni - Vineri: 09:00 - 17:00

Apelurile telefonice și răspunsurile la solicitările scrise vor fi preluate, respectiv trimise, în acest interval de timp.

Sambata: Online – plasare comenzi

Duminica: Online – plasare comenzi

### **4.3 PREȚUL**

Prețul produsului/produselor este acela menționat pe [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro). Acesta poate fi modificat în orice moment, fără preaviz. Excepție fac doar comenzile ce au fost CONFIRMATE. Modificările prețurilor nu se aplică retroactiv.

**Dermaceuticals** atenționează asupra faptului că există cazuri când, ca urmare a unor disfuncționalități ale MAGAZIN ONLINE sau erori, prețul afișat pe MAGAZIN ONLINE poate să nu fie cel real. În aceste cazuri, **Dermaceuticals** va informa CLIENTUL asupra prețului corect.

Prețul nu include cheltuielile de livrare.

### **4.4 OFERTE/ PROMOTII**

Promotiile și ofertele prezente pe magazinul nostru online sunt valabile în limita stocului disponibil. Dacă la un anumit moment există valabile diferite promoții, reducerile aferente acestora nu se cumulează, clientul având posibilitatea de a-și alege promoția.

Promotiile cu produse cadou nu se cumulează între ele și nu se cumulează cu niciun fel de reduceri.

## 4.5 MODALITATILE DE LIVRARE

**4.5.1 Dermaceuticals** isi va îndeplini obligatiile în termen de maxim 3 zile de la data la care a comunicat CLIENTULUI mesajul de confirmare referitor la COMANDA. In cazul in care nu poate executa COMANDA din cauza ca produsul nu este disponibil, **Dermaceuticals** va informa CLIENTUL despre aceasta situatie.

**4.5.2** In absenta unor situatii neprevazute, **Dermaceuticals** procedeaza la confirmarea comenzii catre client, intr-un interval de 24 de ore de la plasarea comenzii, sau in prima zi lucratoare.

Aflata in imposibilitatea de a obtine confirmarea comenzii de la client in acest interval de timp, din vina clientului, **Dermaceuticals** isi rezerva dreptul de a anula comanda.

**4.5.3 Dermaceuticals** nu garanteaza nici stocul, nici oferta pentru comenzile pentru care clientul solicita amanarea livrarii, decat in cazul in care clientul a achitat contravaloarea comenzii in contul indicat de **Dermaceuticals** si furnizat clientului intr-o astfel de situatie.

In cazul in care clientul nu va efectua plata si nici nu va accepta livrarea comenzii intr-un interval de 48 de ore de la plasarea ei, comanda va fi anulata.

**4.5.4 Dermaceuticals** isi rezerva dreptul de a nu mai livra comenzi decat cu plata anticipata in cont, clientilor care anterior au confirmat o comanda dar au refuzat primirea ei odata ajunsa la destinatie.

**4.5.5 Dermaceuticals** poate livra CLIENTULUI un produs similar avand acelasi pret, în situatia în care produsul solicitat initial nu este disponibil, numai dupa informarea si cu acordul CLIENTULUI. Produsul va fi livrat CLIENTULUI prin serviciile de curierat sau prin Posta Romana, conform optiunii CLIENTULUI.

**4.5.6 Dermaceuticals** garanteaza faptul ca produsele inmanate curierilor sunt in stare perfecta si nu isi asuma eventualele deteriorari ale produselor survenite ca urmare a transportului. Eventualele reclamatii clientul le va inainta direct companiei transportatoare.

## 4.6 MODALITATILE DE PLATA

**4.6.1** Pretul, modalitatea de plata si termenul de plata sunt specificate in COMANDA. **Dermaceuticals** va emite catre CLIENT o factura pentru produsele si serviciile ce urmeaza a fi livrate, obligatia CLIENTULUI fiind sa furnizeze toate informatiile necesare emiterii facturii conform cu legislatia in vigoare. Platile se pot efectua in sistem ramburs, prin depunere de numerar in cont, prin ordin de plata sau prin plata cu cardul.

**4.6.2** Plata in sistem ramburs: Se face in numerar, integral, la livrarea produselor. Plata se va face direct catre firma de curierat pe baza de chitanta.

**4.6.3** Ordin de plata: Plata prin Ordin de plata se face doar in baza facturii proforme emise de SOCIETATE, in urma confirmarii telefonice a comenzii cu un consultant de vanzari.

**4.6.4** Depunere de numerar in cont: Se poate face la oficiile Bancii Comerciale Romane din intreaga tara. Livrarea marfii in cazul in care clientul opteaza pentru ordin de plata sau depunere numerar in cont, se face dupa alocarea platii.

**4.6.5** In afara de cazul in care este agreeat de SOCIETATE si CLIENT diferit, Dermaceuticals.ro se descarca de riscurile si responsabilitatile asociate produselor si serviciilor comandate de catre

**4.6.6** Dermaceuticais.ro va asigura ambalarea corespunzatoare a bunurilor si va asigura transmiterea documentelor insotitoare la CLIENT. Livrarea produselor va fi efectuata doar pe teritoriul Romaniei. Proprietatea asupra produselor si serviciilor va fi transferate CLIENTULUI la momentul efectuarii platii.

#### **4.7 TERMENII SI COSTUL LIVRARI**

**4.7.1 Dermaceuticals** va livra produsele in cadrul termenelor mentionate pe MAGAZIN ONLINE pentru produsul comandat.

**4.7.2** In cazul in care nu pot fi respectate termenele de livrare, **Dermaceuticals** va anunta CLIENTUL cu privire la termenul estimat de finalizare a livrarii.

**4.7.3** In cazul in care **Dermaceuticals** primeste informatii eronate legate de facturarea sau livrarea produselor, poate refuza onorarea livrarii.

**4.7.4** Produsele comercializate de **Dermaceuticals** pot fi livrate pe intregul teritoriu al Romaniei, utilizand modalitatea si termenul de livrare alese de dumneavoastra la efectuarea comenzii. Dupa expedierea coletului, veti primi un email de notificare cu privire la noul status al comenzii.

Atentie! Datorita acordurilor de distributie semnate cu producatorii, nu putem livra produsele in afara Romaniei.

#### **4.8 EXPEDIEREA COMENZILOR**

Toate comenzile ce sunt plasate de Luni pana Vineri in intervalul orar 09:00 - 15:00 sunt expediate in aceeasi zi.

Comenzile lansate dupa ora 15:00 sau in zilele de sambata si duminica ori in zilele libere prin lege vor fi operate si expediate in urmatoarea zi lucratoare.

In cazuri rare (promotii cu impact puternic, Black Friday, evenimente neprevazute) procesarea comenzilor poate dura mai mult datorita volumului mare de colete. Cu toate acestea procesarea comenzilor confirmate nu poate depasi 72 de ore lucratoare.

#### **4.9 MODALITATI SI COSTURI DE EXPEDIERE**

Curierat rapid

Tariful standard de livrare este de 19 lei pentru comenzi a caror valoare finala este mai mica de 300 de lei. Valoarea finala este valoarea comenzii din care s-au sczut reducerile si care nu contine TVA sau alte taxe.

Comenzile mai mari de 300 de lei beneficiaza de TRANSPORT GRATUIT.

Termenul de livrare este de 2 zile lucratoare din momentul expedierii coletului.

Pentru localitatile ce nu se afla in aria de acoperire a curierului livrarea se va face prin Posta Romana.

Livrarea coletelor sambata este posibila dar nu poate fi garantata.

Livrare se face in sistem Door to Door (coletul este livrat direct la dumneavoastra acasa). Coletul dumneavoastra este depozitat in vederea livrarii timp de maxim 3 zile de catre Curierul Rapid sau 10 zile de catre Posta. In cazul in care nu ridicati coletul in acest interval, acesta va fi returnat catre compania noastra. Ca masura restrictiva pentru clientii ce nu ridica produsele comandate ne



avans. Pentru informatii suplimentare ne puteti contacta la numerele de telefon 0746 031 422 sau pe email la [info@dermaceuticals.ro](mailto:info@dermaceuticals.ro).

## 5. POLITICA DE CONFIDENTIALITATE

**5.1** Magazinul online [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) este administrat de S.C. Rofarma SRL cu sediul social in Str. Cuza Voda 7, Roman 611008, Neamt avand codul de inregistrare fiscala RO16081451, inregistrata la Oficiul Registrului Comertului sub nr. J27/76/2004, telefon: 0746 031 422.

Confidentialitatea informatiilor personale ale clientilor **Dermaceuticals** este unul dintre aspectele pe care le tratam cu cea mai mare seriozitate.

**5.2 Dermaceuticals** colecteaza informatii prin intermediul site-ului [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro), in conformitate cu legislatia romana care face referire la aceste aspecte. Site-ul plaseaza un "cookie" pe calculatorul vizitatorului, ce este utilizat pentru colectarea de informatii statistice cu privire la utilizarea site-ului nostru si la autentificarea automata a clientului.

**5.3** Colectarea datelor se face prin:

Formularul de inregistrare client;

Formularul de comanda;

Formularul de contact;

Formularul de abonare newsletter;

Datele cu caracter personal colectate prin intermediul siteului sunt folosite pentru:

Facilitarea comunicarii directe si indirecte cu clientii;

Facturarea produselor/ serviciilor comandate de catre dumneavoastra;

Livrarea produselor;

Informarea utilizatorilor cu privire la disponibilitatea de stoc a unuia sau mai multor produse;

Informarea utilizatorilor asupra diferitelor oferte/ promotii disponibile;

Informarii utilizatorilor privind situatia contului de pe [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro), evolutia si starea comenzilor, precum si in evaluarea produselor si serviciilor oferite.

**5.4** In conformitate cu prevederile Legii nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, modificata si completata, **Dermaceuticals** isi asuma obligatia de a administra in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate, datele personale furnizate de utilizatorii siteului nostru.

**5.5** Compania noastra se angajeaza sa nu transmita datele colectate catre terti, cu exceptiile situatiilor expres prevazute de legislatia statului roman in vigoare. Astfel, informatiile dumneavoastra cu caracter personal pot fi furnizate Parchetului, Politiei, Instantelor judecatoresti sau altor organe abilitate ale statului, in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate.

**5.6** Orice utilizator care a furnizat explicit date cu caracter personal pe site-ul [www.dermaceuticals.ro](http://www.dermaceuticals.ro) poate opta pentru stergerea acestora din baza noastra de date prin trimiterea unui e-mail la adresa [info@dermaceuticals.ro](mailto:info@dermaceuticals.ro). In cazul in care utilizatorii nu doresc sa primeasca in continuare comunicari comerciale prin email din partea companiei noastre pot utiliza link-ul din footer-ul newsletter-ului

5.7 In caz de litigiu, se va incerca mai intai o rezolvare pe cale amiabila, in termen de 30 de zile lucratoare de la inregistrarea reclamatiei. In cazul in care dupa trecerea acestui termen nu se ajunge la o intelegere, litigiul va fi solutionat de catre instantele de judecata competente din Municipiul Roman.

Pentru informare si suport, sau sesizari si reclamatii ne puteti contacta la adresa [info@dermaceuticals.ro](mailto:info@dermaceuticals.ro).

Toate comunicările scrise vor fi facute pe adresa:

Rofarma SRL . Str. Cuza Voda, bl.7, 611008

Roman, Neamt, Romania

Telefon: 0746 031 422.

## 6. POLITICA DE RETURNARE

6.1 Urmatorul aspect face referire la orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, asa cum sunt definite la art. 2 **pct. 2** din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, republicata, cu modificarile si completarile ulterioare.

6.2 In conformitate cu art. 9 din OUG 34/2014,

“(1) Cu exceptia cazurilor prevazute la **art. 16**, consumatorul beneficiaza de o perioada de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanta sau dintr-un contract in afara spatiilor comerciale, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decat cele prevazute la art. 13 **alin. (3)** si la **art. 14**.

(2) Fara a aduce atingere **art. 10**, perioada de retragere mentionata la alin. (1) expira in termen de 14 zile de la:

a) data incheierii contractului, in cazul contractelor de prestari de servicii;

b) ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a produselor, in cazul contractelor de vanzare, sau:

(i) in cazul in care consumatorul comanda printr-o singura comanda produse multiple care vor fi livrate separat, ziua in care consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de consumator, intra in posesia fizica a ultimului produs;

(ii) in cazul livrării unui produs care consta din mai multe loturi sau piese, ziua in care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului produs sau a ultimei piese;

(iii) in cazul contractelor pentru livrarea periodica de produse pe o perioada de timp determinata, ziua in care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a primului produs;”

Clientul are dreptul de a returna orice produs in termen de 14 zile de la receptia acestuia si poate solicita returnarea sumei de bani sau schimbarea cu un alt produs. In ambele cazuri, valoarea in bani returnata sau produsul inlocuit se refera strict la costul produselor, exclus taxele de expeditie. Plata transportului aferenta produsului returnat respectiv cea aferenta produsului trimis pentru inlocuire ii revine clientului. In cazul in care se opteaza pentru rambursarea contravalorii produsului,

acest lucru se va face in termen de 14 de zile de la receptionarea de catre Dermaceuticals.ro a produsului returnat.

**6.3** La retur sunt acceptate doar produsele care respecta intocmai forma in care ele au fost livrate, insotite de factura de achizitie.

Nu se admit la retur:

Produse care au fost desfacute;

Produse care au fost testate/utilizate;

Produse care nu au etichetele intacte, au sigilii rupte ori sterse;

Produse achizitionate de la alte magazine;

Produse neinsotite de documentele ce dovedesc achizitia (factura sau bon fiscal);

Aceste masuri sunt specifice produselor cosmetice intrucat termenul de valabilitate al acestora se calculeaza incepand cu prima deschidere a ambalajului, iar odata cu utilizarea/testarea lor apare riscul transmiterii de virusi prin transferul produsului altei persoane.

## **6.4 PROCEDURE DE RETURNARE AL PRODUSELOR**

**6.4.1** Pentru a realiza returul unui produs urmati pasii de mai jos:

1. Asigurati-va ca produsul corespunde intocmai conditiilor de mai sus;
2. Contactati serviciul Relatii Clienti la adresa de e-mail [info@dermaceuticals.ro](mailto:info@dermaceuticals.ro);
3. Ambalati produsul corespunzator pentru ca acesta sa fie ferit de socuri ce pot aparea in timpul transportului. Produsele care ajung retur in forma necorespunzatoare datorata ambalarii defectuoase nu vor putea beneficia de garantia returnarii;
4. Expediati coletul la adresa: Str. Cuza Voda, bl.7, sc.A, ap.1, parter, Roman, Neamt, 611008 prin serviciu de curierat rapid Urgent Cargus SA;
5. Dupa receptionarea coletului veti fi contactat(a) de un membru al departamentului Relatii Clienti care se va ocupa de returul produsului dumneavoastra;
6. In cazul inlocuirii cu un alt produs, acesta va fi expediat in cel mai scurt timp posibil (in masura in care este disponibil in stoc);
7. In cazul in care alegeti varianta de rambursare a banilor, aceasta se poate face prin transfer bancar sau mandat postal in maxim 14 de zile calendaristice de la returnarea produsului. Coletele care sunt trimis catre noi ramburs, nu se primesc.
8. Formularul pentru exprimarea intentiei de returnare a produselor, conform OUG 34/2014, ce va fi trimis de catre client pe email, in intervalul celor 14 zile de la primirea produselor:

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

- Către [aici se introduce numele, adresa poștală și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de e-mail ale profesionistului]:

- 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)
- Semnătura consumatorului (consumatorilor) (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hartie)
- Data”

**Art. 6.5** Din suma de restituit vor fi deduse cheltuielile de înapoiere a banilor (comisioane bancare, taxe poștale, etc).

## **7. GARANTII**

**7.1** Rofarma SRL depune eforturi pentru mentinerea corectitudinii informatiilor afisate pe magazinul nostru online. Cu toate acestea, avand in vedere posibile erori cu privire la aceste informatii, precizam ca imaginea produselor are caracter informativ, iar produsele livrate pot diferi de imagini, datorita modificarii caracteristicilor, design-ului, fara notificare prealabila de catre producatori. De asemenea, unele caracteristici sau pretul produselor prezentate pe site, pot fi modificate fara preaviz sau pot contine erori de operare.

**7.2** Toate produsele comercializate pe MAGAZIN ONLINE, beneficiaza de conditii de garantie conforme legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorilor. Produsele sunt noi, in ambalajele originale si provin din surse autorizate de fiecare producator in parte.

Reclamatiiile privind deficiente ale produsului/produselor achizitionate pot fi facute prin intermediul Formularului de Contact.

## **8. INFORMATII LEGALE**

### **RASPUNDEREA SOCIETATII**

**8.1** Societatea nu poate fi facuta raspunzatoare pentru nicio pierdere in situatia in care aceasta este cauzata de nerespectarea prezentelor *Termene si conditii* si a celorlalte instructiuni mentionate pe MAGAZIN ONLINE. Societatea nu raspunde, de asemenea, pentru prejudiciile create ca urmare a nefunctionarii MAGAZIN ONLINE-ului precum si pentru cele rezultand din imposibilitatea accesarii anumitor link-uri accesibile de pe MAGAZIN ONLINE.

**8.2** Societatea nu este responsabila pentru daune de orice fel pe care CLIENTUL sau oricare terta parte o poate suferi ca rezultat al indeplinirii de catre SOCIETATE a oricarei din obligatiile sale si pentru daune care rezulta din utilizarea necorespunzatoare a produselor si serviciilor dupa livrare si in special pentru pierderea produselor.

## **9. FORTA MAJORA**

Nici una din parti nu va fi raspunzatoare pentru neexecutarea obligatiilor sale contractuale, daca o astfel de neexecutare este datorata unui eveniment de forta majora, in conformitate cu legislatia in vigoare.

## **10. LEGEA APLICABILA – JURISDICTIA**

Eventualele litigii aparute între SOCIETATE SI CLIENTI se vor rezolva pe cale amiabila sau, in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente din municipiul Roman.

#### **11. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALA**

Toate materialele integrate in acest MAGAZIN ONLINE sunt proprietatea intelectuala a Rofarma SRL. Aceste materiale nu pot fi copiate sau reproduse, exceptand perioada de care este nevoie sa fie vizualizate online. Totusi, paginile complete ale MAGAZIN ONLINE-ului pot fi tiparite daca sunt destinate a fi folosite in scop strict personal.

**Actualizat la data de 20.05.2018**