

## **Termeni și condiții**

Vă rugăm, dacă sunteți utilizatorul magazinului web, [www.petissimo.ro](http://www.petissimo.ro) (în continuare Magazinul web), să citiți cu atenție Termenii și Condițiile și să folosiți în continuare Magazinul web doar în cazul în care sunteți de acord cu toate punctele enumerate mai jos și considerați că au efect obligatoriu asupra Dvs.

Cu întrebările legate de funcționarea Magazinului web și a procesul de operare a comenzilor, inclusiv livrarea acestora vă stăm la dispoziție prin căile de comunicare enumerate mai jos!

Informațiile legate de modul de utilizare a magazinului web sunt disponibile la informații suplimentare.

Contractul electronic încheiat prin magazinul web nu constituie un contract în scris, nu sunt înregistrate de către Petissimo, astfel încât mai târziu nu se pot vizualiza și nu sunt disponibile.

Firma Petissimo nu se supune nici unei prevederi de conduită.

Prin utilizarea magazinului, plasarea comenzii sau înregistrare acceptați și considerați că condițiile și termenii enumerați mai jos au efect obligatoriu asupra Dvs.:

Produsele afișate în magazinul web pot fi comandate doar on-line cu livrare la domiciliu.

Pozele afișate la produse pot fi diferite de realitate, în unele cazuri pot fi doar ilustrații și în ciuda diligenței noastre, pot apărea informații eronate în texte, pentru care nu suntem responsabili.

În cazul în care pe site apar prețuri eronate în ciuda diligenței noastre, Magazinul web nu are obligația de a livra produsul la preț greșit, dar poate oferi Cumpărătorului livrarea la prețul obișnuit a produsului, în urma ofertei Cumpărătorul are șansa de a nu cumpăra produsul.

Contractul de față este valabil pe termen nelimitat de la data de 05.05.2014.

1. Conținutul Condițiilor și Termenilor: Prezentarea datelor operatorului

2. Informațiile comenzilor

2.1. Înregistrare

2.2. Cursul comenzii

2.3. Corectarea datelor introduse incorect

2.4. Procesarea comenzilor

2.5. Prețul de achiziție al produselor

2.6. Valabilitatea ofertei, confirmare

2.7. Promoții, reduceri, vouchere

2.8. Modalități de plată

2.9. Livrarea la domiciliu, informații

3. Termen de valabilitate, garanție

3.1. Termen de valabilitate

3.2. Garanție

4. Dreptul de retragere
- 4.1. Procesul de exercitare a dreptului de retragere
5. Soluționarea reclamațiilor
6. Alte opțiuni de aplicare a legii
7. Răspunderea
8. Drepturile de autor
9. Modificarea unilaterală a Termenilor și Condițiilor
10. Dreptul de retenție
11. Alte prevederi

#### **1. Datele operatorului:**

**Numele Firmei: Petissimo Kft. (Petissimo în continuare)**

**Sediul: 7100 Szekszárd, str Rákóczi nr. 142-146.**

**Depozit: 1116 Budapesta, str Táblás 39.**

**Punct de lucru: 1142 Budapesta, str Komáromi 35-37**

**CUI: RO34914428**

**Număr de înmatriculare Reg. Com.: 17-09-011567**

**Instanța emitentă: Oficiul Registrului Comerțului**

**Limba contractului: engleză/maghiară/română**

**Contact electronic: info@petissimo.ro**

**Număr de telefon: +40-31-229-4630**

#### **2. Informațiile comenzilor:**

##### **2.1. Înregistrare:**

Partea substanțială a conținutului magazinului web este disponibil pentru oricine, fără înregistrare, înregistrarea valabilă nu constituie o condiție esențială în achiziționarea produselor. Dar dacă doriți să vă înregistrați în magazinul nostru web, atunci trebuie să ne furnizați următoarele date personale:

- Numele,
- Adresa de email,
- Parola,
- Numărul de telefon,
- Adresa de livrare,
- Adresa de facturare, dacă diferă de adresa de livrare

Despre înregistrarea efectuată cu succes veți primi un email de la Petissimo.

Cu un email trimis la adresa info@petissimo.ro aveți dreptul de a șterge înregistrarea Dvs. După sosirea email-ului, Petissimo are obligația de a șterge imediat înregistrarea Dvs. Datele personale vor fi eliminate din sistemul nostru imediat după ștergerea înregistrării; dar acesta nu afectează datele și documentele legate de comenzile anterioare, fapt ce nu conduce la ștergerea acestora. După ștergerea înregistrării nu se mai pot restabili datele Dvs.

Responsabil pentru menținerea confidențialității datelor de acces (cum ar fi parola) este utilizatorul.

Dacă aflați faptul că parola Dvs a fost obținut de o terță parte neautorizată, atunci aveți obligația de a schimba parola imediat, și în cazul în care se poate presupune că terță parte a abuzat în vreun fel de parola Dvs. atunci aveți obligația de a informa firma Petissimo.

Dvs. vă angajați ca datele personale specificate la înregistrare să fie tot timpul actualizate, complete și adevărate.

## **2.2. Cursul comenzii:**

1) Puneți produsul dorit în coș. După punerea produsului în coș, conținutul coșului va apărea automat pe ecran.

Dacă doriți să continuați cumpărăturile, atunci din fereastra ce apare după punerea în coș a unui produs, alegeți butonul "înapoi" sau butonul "continuarea cumpărăturii" astfel puteți să mai căutați și alte produse fără să pierdeți conținutul coșului. Dacă nu mai doriți alte produse, atunci verificați conținutul coșului ce apare în partea stângă sus a paginii prin apăsarea butonului "modifică coș". Pe pagina ce apare puteți modifica cantitatea produselor comandate sau puteți șterge produse apăsând butonul. După corectarea numărului de bucăți dorite, conținutul coșului trebuie să se actualizeze automat, dacă nu se întâmplă atunci apăsați butonul.

2) Dacă totul este în regulă cu produsele alese, atunci trebuie să apăsați butonul "plasare comandă". La următorul pas veți putea alege modalitatea în care doriți să comandați: cu înregistrare sau fără. Indiferent de opțiunea aleasă, trebuie să completați toate câmpurile cerute și apoi apăsați butonul "Înainte".

3) Modul de preluare: livrare la domiciliu. După alegerea modului de preluare apăsați butonul "Înainte."

4) Modul de plată: pe pagina ce apare alegeți modul de plată și apoi apăsați butonul "Înainte".

5) Finalizarea comenzii: este ultima pagină, unde puteți vizualiza pentru ultima oară produsele puse în coș. Aici nu mai puteți modifica conținutul coșului. Dacă totul este în regulă, atunci după acceptarea termenilor și condițiilor – prin bifarea căsuței – apăsând butonul "finalizarea comenzii" puteți plasa comanda.

Aveți posibilitatea să modificați comanda plasată (de ex. aveți produse de adăugat, sau doriți să renunțați la produse, schimbarea adresei de livrare, modificarea modului de plată sau modificarea adresei de facturare) doar dacă este încă "comandă nouă" sau "comandă confirmată", statusul poate fi urmărit în contul Dvs. Statusul comenzii poate fi urmărit în banda de profil sub meniul "Comenzi". Dacă comanda are statusul "în curs de împachetare" sau "în curs de livrare" atunci Petissimo nu mai poate modifica comanda.

\*Puteți plasa comenzi și fără înregistrare! Dacă doriți să vă înregistrați atunci la comenzile următoare vă puteți loga cu adresa de email și parola dată și puteți plasa comenzi mai repede, fără să completați din nou adresa de livrare și facturare! Este foarte important să verificați datele personale, pentru că

produsele sunt livrate și facturate pe baza acestora. Înregistrarea trebuie efectuată o singură dată, la comenzile ulterioare nu mai trebuie efectuată, trebuie doar să vă logați în cont.

### **2.3. Corectarea datelor introduse incorect:**

Aveți posibilitatea să corectați datele introduse incorect la orice etapă de comandare până în momentul plasării comenzii. Aveți posibilitatea de a corecta datele ori la profilul Dvs (schimbarea datelor utilizatorului) ori la comanda în curs de plasare (de ex. ștergerea unui/unor produse din coș). Sunt considerate date introduse incorect următoarele (de ex.) cantitatea produselor greșite, plasarea unui produs greșit în coș, ștergerea produsului plasat incorect în coș, greșeli la datele de livrare și facturare, adresă de contact (număr de telefon).

### **2.4. Procesarea comenzilor:**

Procesarea comenzilor are loc în zilele lucrătoare până la ora 16:00. Aveți posibilitatea să plasați comenzi și în afara acestui interval de timp. Dacă plasarea comenzii are loc în afara timpului de lucru atunci comanda Dvs va fi procesată doar următoarea zi lucrătoare.

### **2.5. Prețul afișat pe Magazin a produselor:**

Prețul indicat la produse conține toate taxele și cheltuielile publice. Acest preț nu conține costul de livrare și în caz de plată în numerar la agentul firmei de curierat costul ramburs (percept pentru administrarea banilor). Despre costurile de livrare puteți afla mai multe informații la punctul 2.9 la Termeni și Condiții.

Prețul produselor sunt afișate în Lei.

### **2.6. Valabilitatea ofertei, confirmare:**

Oferta (comanda) trimisă de Dvs către Petissimo va fi confirmată fără întârziere, cel târziu în 48 ore, iar în confirmarea comenzii veți găsi datele Dvs (informațiile legate de datele de livrare și de facturare), numărul de identificare al comenzii, data în care a fost plasată comanda, lista produselor comandate, cantitatea acestora, prețul produselor, costul de livrare, reducerile cauzate de cupoane sau puncte de fidelitate și suma totală de plată. Dacă după plasarea comenzii observați greșeli în email-ul de confirmare, atunci trebuie să anunțați Petissimo în legătură cu acestea în cel târziu 24 de ore, pentru evitarea împlinirii comenzii greșite.

În cazul în care nu primiți confirmarea comenzii de la Petissimo fără întârziere (în 48 ore), atunci sunteți scutiți de valabilitatea ofertei și nu aveți obligația de a cumpăra produsele aflate în comandă.

Acest email de confirmare constituie acceptarea ofertei, astfel se încheie un contract valid între Dvs și Petissimo.

Petissimo își rezervă dreptul de a refuza parțial sau în totalitate comenzile confirmate. Împlinirea parțială a comenzilor poate avea loc doar după consultarea cu Dvs.! În cazul în care comanda a fost plătită înainte, atunci prețul produselor (parțial sau în totalitate) va fi returnat în 10 zile lucrătoare. Comanda este considerată un contract încheiat electronic, conform Codului Civil din 2013 legea V, privind comerțul electronic și anumite aspecte ale serviciilor societății informaționale sunt conform legii CVIII din 2001. Acordurile contractuale dintre consumator și întreprindere intră sub incidența Regulamentului Guvernului privind normele detaliate a contractelor 45/2014 (II.26.), în care se ține cont de dispozițiile Directivei Parlamentului și Consiliului European despre drepturile consumatorilor 2011/83/EU.

Legile Ungariei reglementează contractul.

## **2.7. Promoții, reduceri, vouchere:**

Promoțiile, reducerile sau voucherele afișate pe site-ul [www.petissimo.ro](http://www.petissimo.ro), în newsletter, sau pe alte suprafețe sau în reclame în mod normal nu pot fi combinate. La fiecare comandă se poate activa o singură reducere, un singur cupon. Această limitare nu se aplică la utilizarea punctelor de fidelitate, sau la promoțiile unde este permisă utilizarea multiplă a reducerilor.

## **2.8. Modalități de plată:**

Puteți alege dintre următoarele modalități de plată:

– plată la livrare (ramburs) – se percepe un cost de +7 RON (începând din 01.03.2018). Acest cost de +7 RON reprezintă costul de administrare a banilor de către agentul de curierat, sumă care nu mai este suportată de Petissimo. Pentru a evita acest cost suplimentar vă recomandăm să alegeți o altă modalitate de plată, decât plata în numerar la GLS.

– plată prin transfer bancar

– plată cu cardul online

Modalitățile de plată valabile în momentul plasării comenzii pot fi vizionate aici.

<https://www.petissimo.ro/termeni-si-conditii/ro#fizetesi-modok>, acestea fac parte din Condițiile și Termenii Petissimo.

## **2.9. Livrarea la domiciliu, informații:**

### **Timpul de livrare**

Livrarea produselor se face de obicei în 2-5 zile lucrătoare, dar la fiecare produs în parte găsiți timpul estimativ de livrare. În e-mailul de confirmare al comenzii se menționează termenul estimativ de livrare, iar data exactă de livrare o veți primi prin e-mail în momentul în care serviciul de curierat a preluat pachetul din depozitul Petissimo. Dacă aveți mai multe produse în comandă cu diferite termene de livrare, atunci timpul de livrare a comenzii în întregime va fi cea mai lungă perioadă de livrare a produselor comandate.

Firma Petissimo încearcă la fiecare comandă să se încadreze în termenul de livrare comunicat către cumpărător la plasarea comenzii, dar nu își asumă răspunderea pentru întârzierile cauzate din motive independente de voința firmei (cum ar fi întârzierea furnizorului). Despre întârzierea comenzii Petissimo vă informează la adresa de email dată la înregistrare sau la comanda actuală.

### **Modul de livrare**

Livrarea la domiciliu se face cu ajutorul curieratului GLS. Livrarea pachetelor se face în zilele lucrătoare, între orele 8-17. Dacă în acest interval de timp nu vă aflați acasă, atunci este recomandat (dacă aveți posibilitatea) să dați ca adresă de livrare adresa de la lucru. În cazul în care ați ales modul de plată ramburs, atunci trebuie să plătiți curierului suma totală de plată în momentul preluării pachetului, dar dacă ați ales modul de plată prin transfer bancar, atunci plata se face înaintea livrării pachetului. Suma totală de plată apare în email-ul de confirmare, care conține deja toate costurile și taxele.

Dacă în momentul livrării coletului nu vă aflați la adresa de livrare indicată la plasarea comenzii, atunci curierul va lasă o înștiințare la adresa de livrare. Apelând la numărul de telefon de pe înștiințare aveți posibilitatea de a stabili un nou interval de timp și adresă de livrare. Curierul încearcă livrarea pachetului încă o singură dată. Dacă nu vă găsește curierul nici a doua oară, livrarea

pachetului eșuează și în acest caz coletul va fi returnat către Petissimo. Petissimo va intra în contact cu Dvs. privind următorii pași.

### **Apel în legătură cu preluarea pachetului**

Vă rugăm să verificați integritatea coletului în prezența curierului, iar la observarea oricărei deteriorări a pachetului în exterior sau ambalaj necorespunzător solicitați curierului proces verbal și refuzați preluarea și achitarea coletului.

Putem accepta reclamații privind conținutul coletului (produse deteriorate, lipsuri etc.) doar dacă deteriorările exterioare sunt menționate într-un proces verbal semnat și de către curier.

### **Costurile de livrare**

Taxa de curierat se percepe în funcție de valoarea produselor comandate, astfel:

0-199 RON      19 RON ( În cazul plății ramburs se adaugă un cost de +7 RON, ce reprezintă cost de administrare a banilor de către firma de curierat)

200-250 RON    9 RON ( În cazul plății ramburs se adaugă un cost de +7 RON, ce reprezintă cost de administrare a banilor de către firma de curierat)

peste 250 RON Livrare gratuită! (însă costul de administrare a plăților ramburs de +7 RON se percepe în continuare)

Vă rugăm să faceți comandă doar în cazul în care aveți posibilitatea de a plăti suma totală de plată curierului sau dacă plătiți prin transfer bancar! La comenzile nepreluare și returnate de curier la Petissimo, avem posibilitatea de a livra încă odată doar în cazul în care se plătește prin transfer bancar!

Modalitățile de plată valabile în momentul plasării comenzii puteți accesa la link-ul următor:

<https://www.petissimo.ro/termeni-si-conditii/ro#fizetesi-modok>, acestea fac parte din Condițiile și Termenii Petissimo.

## **3. Termen de valabilitate, garanție:**

### **3.1. Termen de valabilitate**

Garanție de accesorii

Pentru executarea necorespunzătoare a comenzii de către Petissimo aveți posibilitatea de a cere firmei Petissimo executarea garanției de accesoriu. În cazul unui contract de consum aveți posibilitatea de a cere executarea garanției de accesoriu timp de 2 ani pentru problemele existente deja în momentul preluării produsului. Peste acest termen nu mai aveți dreptul la garanția de accesoriu.

În cazul unui contract neconsumator acest termen se reduce la 1 an. Dvs aveți posibilitatea de a cere schimbarea sau repararea produsului, cu excepția faptului dacă cererea Dvs este imposibilă de îndeplinit sau față de alte cereri are un cost suplimentar disproporțional. Dacă nu ați cerut înlocuirea produsului sau nu ați putut cere, atunci aveți dreptul de a solicita o compensație proporțională sau puteți repara produsul pe cheltuielile firmei Petissimo sau vă puteți retrage de la contract. Pentru o problemă nesemnificativă nu aveți posibilitatea de a vă retrage.

Aveți posibilitatea de a schimba cererea de exemplu de la reparare la înlocuirea produsului, dar costurile trebuiesc suportate de Dvs, în afară de cazul în care schimbarea cererii a fost justificată sau dacă firma Petissimo v-a dat un motiv întemeiat.

Aveți obligația de a informa Petissimo fără întârziere, sau în cel mult 2 zile, de la descoperirea problemei.

Puteți aplica cererea de garanție direct la Petissimo.

Pentru solicitarea garanției de accesoriu aveți posibilitatea de la încheierea contractului timp de 6 luni și nu aveți altceva de făcut decât să informați Petissimo despre problemă și să dovediți că produsul a fost achiziționat de la Petissimo (prin prezentarea facturii sau a copiei facturii). În acest caz Petissimo doar atunci este scutit de garanția de accesoriu dacă poate demonstra că problema a apărut după predarea produsului către Cumpărător. Dacă Petissimo poate dovedi că problema a apărut în timpul utilizării produsului de către Cumpărător, atunci nu are obligația de a admite cererea Dvs de garanție. După perioada de 6 luni Dvs aveți deja obligația de a dovedi, că problema a fost existentă în momentul preluării produsului.

Dacă cererea de garanție a accesoriului produsului se poate distinge de produsul în sine, atunci garanția nu se validează pentru întregul produs.

### **Termen de valabilitate**

Prevederile din această secțiune se aplică doar persoanelor fizice care în afara activităților sale comerciale, profesionale cumpără bunuri, comandă, primește, folosește produsele și este destinatarul (consumatorul) comunicării comerciale.

Dacă sunteți considerat consumator atunci aveți posibilitatea de a executa cererea termenului de valabilitate.

Nu aveți dreptul de a solicita garanția de accesoriu și în același timp termenul de valabilitate. În cazul în care termenii de valabilitate sunt acceptați, la produsul înlocuit sau reparat aveți dreptul de a solicita producătorului garanția de accesoriu.

La solicitarea termenului de valabilitate puteți cere doar schimbarea produsului sau repararea acestuia. La solicitarea termenului de valabilitate problema produsului trebuie să fie dovedită de Dvs.

Un produs este considerat defect dacă acesta nu este conform cerințelor de comercializare curente sau dacă nu are proprietățile date de producător.

Termenul de valabilitate puteți solicita timp de 2 ani de la comercializare. După această perioadă pierdeți dreptul la termenul de valabilitate. După observarea problemei aveți obligație de a informa fără întârziere producătorul. Daunele rezultate din întârzierea informării producătorului revin consumatorului.

Termenul de valabilitate puteți solicita la producătorul produsului sau la distribuitor (Petissimo).

Producătorul, distribuitorul (Petissimo) doar atunci se scutește de responsabilitatea termenului de valabilitate, dacă poate demonstra următoarele:

- produsul a fost fabricat sau pus pe piață din motive non- comerciale, sau
- problema nu a putut fi recunoscută în momentul introducerii produsului pe piață, datorită lipsei informațiilor științifice și tehnice

– problema produsului provine din aplicarea cerințelor reglementare obligatorii.

Pentru scutirea producătorului sau distribuitorului (Petissimo) este îndeajuns demonstrarea unei singure cauze.

### **3.2. Garanție**

Petissimo nu comercializează bunuri de folosință îndelungată a cărei garanție este supus decretului 151/2003 (IX.22.).

În cazul în care pentru un produs afișat în magazinul web, neinclus în decretul menționat mai sus, este asigurat perioadă de garanție, asigurat de producător (perioadă de garanție asigurată voluntar), se oferă informații detaliate în descrierea produsului.

#### **Punerea în aplicare a cererilor de garanție**

Se pot pune în aplicare cererile de garanție:

Nume: Petissimo kft.

Adresă: 1116 Budapesta, str Táblás nr 39., Ungaria

Adresă e-mail: info@petissimo.ro

În cazul în care la produsul menționat defect nu se identifică nici o eroare, atunci Petissimo nu este obligat să îndeplinească orice fel de cerere de garanție.

### **4. Dreptul de retragere**

Prevederile din această secțiune se aplică doar persoanelor fizice care în afara activităților sale comerciale, profesionale cumpără bunuri, comandă, primește, folosește produsele și este destinatarul (consumatorul) comunicării comerciale.

Prin contractul de cumpărare a produselor, consumatorul are dreptul

a) produsul

b) la mai multe produse furnizate, ultimul produs, de la primirea produsului de către client sau o terță parte, desemnată de către consumator care este alta decât transportatorul, consumatorul are dreptul de a anula contractul fără nici un motiv în termen de paisprezece (14) zile.

Consumatorul are dreptul să anuleze contractul și în perioada de la încheierea contractului până la preluarea produselor.

Consumatorul nu are dreptul să anuleze contractul dacă este vorba de produse sigilate, care nu pot fi returnate din motive de sănătate sau de igienă (de exemplu, hrana animalului, suplimente alimentare, produse cosmetice).

La astfel de produse returnarea produselor nu este posibilă dacă consumatorul a deschis ambalajul de protecție a produsului și/sau a început utilizarea prevăzută, deoarece în acest caz nu este exclus ca produsul să fi intrat în contact cu organismul unam sau cu lichide biologice umane sau bacterii, iar astfel calitatea de sănătate și igienă a produsului nu se mai pot garanta.

#### **4.1. Procesul de exercitare a dreptului de retragere**



Dacă consumatorul dorește să-și exercite dreptul de retragere atunci trebuie să trimită către Petissimo folosind punctele de contact indicate la punctul 1 Termeni și condiții o declarație clară cu privire la intenția de a se retrage (de exemplu, prin poștă, fax sau scrisoare electronică). În acest scop consumatorul poate descărca formularul de retragere din următorul link

([https://foxi.petissimo.eu/upload\\_files/filemanager/ro/segitseg/Formular de initiere retur2018.pdf](https://foxi.petissimo.eu/upload_files/filemanager/ro/segitseg/Formular%20de%20inițiere%20retur2018.pdf)).

Consumatorul trebuie să-și exercite dreptul de retragere în perioada afișată mai sus.

Consumatorul are sarcina de a dovedi că exercitarea dreptului de retragere este în conformitate cu cele prevăzute în secțiunea 5.

În toate cazurile Petissimo anunță consumatorul în email despre sosirea declarației de retragere.

În cazul în care retragerea se face în scris în termenul limită se consideră validată dacă declarația consumatorului este trimisă către Petissimo în 14 zile calendaristice (inclusiv și a 14. zi).

În cazul în care retragerea se face prin poștă, email sau fax, atunci data expedierii scrisorii trebuie să se încadreze în cele 14. Consumatorul trebuie să trimită scrisoarea cu confirmare de primire pentru a dovedi cu exactitate data expedierii.

În caz de anulare, consumatorul este obligat să returneze produsul/ produsele la depozitul indicat mai sus la punctul 1., fără întârziere, dar cel mult în 14 zile de la data notificării anunțului de anulare, prin poștă sau curierat. Termenul limită este considerat a fi respectat în cazul în care data expedierii este înainte de expirarea celor 14 zile calendaristice (prin poștă, curier). Costul transportului prin care se returnează produsul / produsele sunt suportate de Consumator.

După sosirea pachetului la Petissimo, se înregistrează despachetarea și se examinează produsul/sele returnat/e.

Pachetele returnate cu plățire la destinație, Petissimo nu este în măsură să le preia. La retragere consumatorul nu are de plătit nici un fel de taxă în plus, în afara costului de transport.

În cazul în care consumatorul își exercită dreptul de retragere atunci Petissimo rambursează cheltuielile consumatorului fără întârziere în 14 zile, inclusiv costurile de transport inițiale (costul pentru livrarea produsului), cu excepția costurilor suplimentare, care au apărut din neacceptarea de către consumator a ofertei Petissimo în legătură cu livrarea produsului în mod obișnuit, adică cea mai ieftină modalitate. Furnizorul are dreptul să rețină toate restituirile până în momentul în care ajunge produsul înapoi la furnizor sau până în momentul în care consumatorul poate demonstra credibil că a returnat produsul: dintre cele 2 date, Petissimo ia în considerare data anterioară.

Modalitatea de restituire a prețului este cea originală, folosește aceeași metodă de plată utilizată, cu excepția cazului în care Consumatorul își exprimă consimțământul de a folosi altă metodă de plată, pentru această rambursare consumatorul nu este supus altor taxe suplimentare.

Consumatorul va fi responsabil pentru diminuarea valorii produsului, doar în cazul în care utilizarea în exces a produsului face imposibilă identificarea problemelor, caracteristicilor și funcționarea.

În lipsa informațiilor despre dreptul de retragere, consumatorul are dreptul să-și exercite dreptul de retragere timp de 12 luni, cu condiția ca Petissimo să asigure condițiile de retragere consumatorului printr-un mediu durabil, stick. În acest caz perioada de retragere se încheie în ziua a 14 de la informarea consumatorului despre drepturile de retragere. În cazul retragerii de la cumpărare, produsul trebuie să primească o certificare corespunzătoare în procesul de asigurare a calității.

## **5. Administrarea reclamațiilor:**

Consumatorul își poate exprima reclamația în scris sau oral despre produsele (serviciile) oferite de Petissimo, sau legate de conduită, activitate.

Adresa, adresa de email sau numărul de telefon pentru raportarea reclamațiilor corespund adresei relațiilor clienților:

Adresa email: [info@petissimo.ro](mailto:info@petissimo.ro)

Număr de telefon: +40-31-229-4630

Adresă: 1097 Budapesta, str Táblás nr 39, Ungaria.

În conformitate cu legislația în vigoare, reclamațiile orale sunt investigate și remediate de către Petissimo, dacă este cazul și dacă natura reclamației permite acest lucru. În cazul în care nu sunteți de acord cu manipularea reclamației sau investigația imediată nu este posibilă, atunci Petissimo vă va trimite în scris poziția aferentă și modul de rezolvarea problemei.

Reclamațiile comunicate verbal la telefon o să aibă un număr de identificare unică, care ajută la urmărirea reclamației. Petissimo este obligat să comunice acest număr cumpărătorului.

După primirea reclamației scrise, Petissimo are obligația ca în 30 de zile de a examina și răspunde, de asemenea de a se asigura că răspunsul ajunge la cumpărător. În cazul în care plângerea este respinsă, Petissimo este obligat să-și motiveze răspunsul.

Petissimo are obligația să păstreze reclamația înregistrată și o copie a răspunsului timp de 5 ani.

## **6. Alte opțiuni de aplicare a legii**

În cazul în care disputa dintre cumpărător și Petissimo nu este stabilit în timpul negocierilor, o procedură judiciară poate fi inițializată, aveți următoarele opțiuni:

– plângere la autoritatea pentru protecția consumatorilor

– inițierea de arbitraj

Curtea de Arbitraj Szekszárd (Szekszárdi Törvényszék Cégbíróság)

Adresa: 7100 Szekszárd, str Dózsa György nr 2

Program de lucru: luni-vineri 9:00-11:00 (oră locală)

Număr de telefon: (+36-74) 505-800

E-mail: [birosag@szekszardit.birosag.hu](mailto:birosag@szekszardit.birosag.hu)

Regulile organismelor de arbitraj în sensul legislației privind protecția consumatorilor, consideră consumatori destinatarul ofertei în comunicările comerciale referitoare la mărfuri: ONG-urile, biserică, condominiu, apartament de cooperare, microîntreprinderi, întreprinderi mici, mijlocii, care achiziționează produse, comandă, primește, utilizează.

## **7. Răspunderea**

Puteți utiliza webshopul pe propriul risc, și acceptați faptul că Petissimo nu este responsabil pentru prejudiciul material, moral care este rezultatul utilizării provocate în mod intenționat încălcarea contractului, care pune în pericol viața umană sau sănătatea.

Petissimo declină orice responsabilitate legată de comportamentul utilizatorilor magazinului. Trebuie să vă asigurați că în timpul utilizării magazinului nu afectați în mod direct sau indirect drepturile unei terțe părți sau legislația în vigoare. În astfel de cazuri Petissimo va coopera pe deplin cu autoritățile pentru detectarea încălcărilor legilor, iar singurul responsabil pentru propriul comportament este cumpărătorul.

Magazinul poate conține linkuri care duc la pagina altor furnizori de servicii. Petissimo nu își asumă răspunderea pentru confidențialitatea activităților acestor furnizori de servicii.

Petissimo nu își asumă răspunderea pentru eventualele schimbări efectuate fără înștiințare anterioară, de către furnizor sau din cauze independente de voința sa. Dacă detectați în magazinul web conținut inacceptabil, sunteți obligat să înștiințați fără întârziere firma Petissimo. În cazul în care Petissimo găsește justificată înștiințarea, are dreptul să anuleze sau să modifice imediat informația eronată.

## **8. Dreptul de autor**

Întregul magazin web, cu toate elementele grafice, text și soluții tehnice și elementele de servicii sunt legate de drepturile de autor sau alte drepturi de proprietate intelectuală (în special marca).

Petissimo este deținătorul dreptului de autor sau este utilizatorul autorizat a magazinului și a tuturor serviciilor disponibile în magazinul nostru și a conținutului care apare în magazinul nostru: orice lucrare de autor sau alte creații intelectuale (inclusiv toate elementele grafice și alte conținuturi, suprafața aspectului Magazinului, editarea, software-ul utilizat și alte soluții, idei și realizări).

Conținutul magazinului se poate salva, imprima și fără acordul magazinului Petissimo dacă și numai dacă aceste informații sunt folosite pentru uz personal. Peste utilizarea personală a acestor informații, - de exemplu depozitarea informațiilor în baze de date, reproducerea, publicarea sau modificarea elementelor în a fi descărcabile, comercializarea – trebuie să cereți acordul scris Petissimo.

Înregistrarea la magazinul nostru nu vă acordă drepturi peste cele menționate în Termeni și condiții, cum ar fi Termenii și condițiile nu vă acordă dreptul de a folosi denumirile și mărcile comerciale.

Pentru utilizarea prevăzută a magazinul web aveți posibilitatea, dacă este necesar, reproducerea temporară și copierea pentru uz personal a informațiilor, dar pentru activitățile peste această utilizare aveți nevoie de permisiunea scrisă a firmei Petissimo. Prin utilizarea serviciilor oferite sunteți de acord, ca pe perioada acestei servicii, Petissimo să utilizeze datele Dvs oriunde și oricând, fără restricții și taxe suplimentare în limitele politicii de confidențialitate.

## **9. Modificarea unilaterală a Termenilor și Condițiilor**

9.1. Petissimo își rezervă dreptul de a modifica prețul produselor și Termenii și Condițiile de cumpărare. Toate modificările intră în vigoare de la momentul apariției pe site și la fiecare comandă se acceptă condițiile în vigoare.

9.2. Petissimo are dreptul de a modifica în mod unilateral Termenii și condițiile prezente, cu informarea clienților. Dispoziția modificată devine valabilă pentru Dvs la prima utilizare a magazinului de la modificări și rămân în vigoare pentru comenzile ulterioare.

## **10. Dreptul de retenție**

10.1. Până la plata integrală a prețului produsului, acesta rămâne proprietatea Petissimo. Dacă înainte de plata integrală produsul ajunge la Dvs – din orice motiv – atunci veți fi responsabil pentru toate daunele, pentru rambursarea cărora nu poate fi obligat nimeni.

#### **11. Alte prevederi**

11.1. Petissimo își rezervă dreptul de a modifica oricând, orice în cadrul magazinului, fără informare prealabilă și să schimbe numele de domeniu.

Intrarea în vigoare a Termenilor și Condițiilor: 29.03.2018.