# Termene și condiții

Cuprins

* Aspecte generale si detalii companie
* Termeni si definitii
* Dreptul aplicabil, locul de executare, instanta competenta
* Informatii despre serviciul pro-therm.ro online, produsele comercializate si disponibilitatea acestora
* Comanda online
* Facturare – plata
* Avansuri
* Livrarea bunurilor
* Transferul proprietatii bunurilor
* Dreptul de retragere
* Garantii
* Cesionarea si subcontractarea
* Dreptul de proprietate intelectuala si industriala
* Confidentialitate
* Publicitate
* Raspundere
* Inscrierea de review-uri, comentarii, intrebari si raspunsuri
* Prelucrarea datelor cu caracter personal
* Politica de cookies
* Forta majora

# Aspecte generale si detalii companie

1.1. Informatiile prezentate pe domeniul pro-therm.ro sunt proprietatea SEA STORE SRL, persoana juridica de nationalitate romana, avand sediul social in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Vornicei, Nr. 4B, Bloc 2, Etaj 5, Apartament 42 numar de ordine in Registrul Comertului J29/ 1469/ 2019, cod unic de inregistrare fiscala 40925260

1.2. Prezentul document stabileste termenele si conditiile de utilizare a acestui site web si conditiile de achizitionare a produselor si serviciilor comercializate prin intermediul acestui site web (denumit in continuare "Termenele si Conditiile") sau in cadrul unei comenzi efectuate telefonic. Politica de retur, Politica de confidentialitate pro-therm.ro, precum si orice alte documente la care se face referire in cuprinsul acestui document, fac parte integranta din aceste Termene si Conditii si sunt puse, de asemenea, la dispozitia dumneavoastra in cadrul paginii web.

1.3. Accesarea si utilizarea website-ului, in scop informativ sau comercial, presupune acceptarea Termenilor si Conditiilor Generale redate.

1.4. Prin acceptarea Termenelor si a Conditiilor, Clientul/Cumparatorul/Utilizatorul declara ca a citit si luat la cunostinta si prevederile Politicii de retur, Politicii de confidentialitate si ale altor documente referite in cuprinsul acestor Termene si Conditii generale si ca este, de asemenea, de acord cu Politica de retur, Politica de confidentialitate pro-therm.ro, precum si cu toate celelalte documente mentionate in cuprinsul prezentului document. Daca nu sunteti de acord cu Termenele si Conditiile sau cu oricare dintre prevederile Politicii de retur si/sau ale Politicii de confidentialitate pro-therm.ro si/sau ale oricarui alt document referit mai jos, va rugam sa nu utilizati acest site web.

1.5. Utilizatorii/Vizitatorii site-ului trebuie sa citeasca cu atentie Termenele si Conditiile inainte de a utiliza acest site web si de a efectua orice comanda prin intermediul acestuia sau prin contactare telefonica.

1.6. pro-therm.ro isi rezerva dreptul de a modifica si actualiza prezentele termene si conditii, fara o informare prealabila a utilizatorului. Actualizarea si modificarea termenelor si conditiilor poate avea loc in vederea respectarii eventualelor noi dispozitii legale, ca urmare a schimbarii practicii comerciale a Vanzatorului, etc.. Raporturile juridice, respectiv operatiunile comerciale, sunt guvernate de termenii si conditiile valabile la momentul realizarii acestora.

1.7. In cazul in care utilizatorii au intrebari cu privire la Termene si Conditii acestia pot contacta un operator pro-therm.ro la numarul de telefon 0730 363 435, de luni pana vineri, cu exceptia zilelor libere legale, intre orele 08.00 – 18:00 sau la adresele de email office@pro-therm.ro / comenzi@pro-therm.ro

1.8. Date de contact:

SEA STORE SRL

Sediul social in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Vornicei, Nr. 4B, Bloc 2, Etaj 5, Ap. 42

Punct de lucru in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Strandului, Nr. 3, Etaj 1

Telefon: 0730 363 435

Aplicația mobilă Whatsapp: 0730 363 435

Serviciul clienti pentru comenzi online: comenzi@pro-therm.ro

Informatii generale: office@pro-therm.ro

Sugestii, Impresii si Reclamatii: office@pro-therm.ro

Nr. de inregistrare la Registrul Comertului: J29/ 1469/ 2019

Cod de Inregistrare Fiscala: 40925260

1.9. Datele bancare pentru posibilitatea efectuarii platilor prin Ordin de plata / Transfer bancar:

SEA STORE SRL

CUI: 40925260

J29/1469/2019

Strada Vornicei nr 4B, bl 2 ap 42, Ploiesti, Prahova

Banca TRANSILVANIA

IBAN: RP07BTRLRONCRT0495486201

Sucursala AGENTIA 9MAI PLOIESTI

# Termeni si definitii

2.1. Termenele si Conditiile se vor aplica tuturor vanzarilor de bunuri/produse, precum si serviciilor comercializate de catre pro-therm.ro, prin intermediul site-ului sau, pro-therm.ro precum si in cadrul comenzilor efectuate telefonic. In cuprinsul Termenelor si Conditiilor, termenii de mai jos vor avea urmatoarea semnificatie:

2.2. pro-therm.ro – este denumirea comerciala a SEA STORE SRL, persoana juridica de nationalitate romana, avand sediul social in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Vornicei, Nr. 4B, Bloc 2, Etaj 5, Ap. 42 numar de ordine in Registrul Comertului J29/ 1469/ 2019, cod unic de inregistrare fiscala 40925260.

2.3. Document – prezentele Termene si Conditii.

2.4. Vanzator – societatea comerciala SEA STORE SRL

2.5. Practici comerciale – practicile comerciantului in relatia cu consumatorii, respectiv orice actiune, omisiune, comportament, demers sau prezentare comerciala, inclusiv publicitate si comercializare, efectuate de un comerciant, in stransa legatura cu promovarea, vanzarea sau furnizarea unui produs consumatorilor.

2.6. Cumparator – persoana fizica majora, persoana juridica sau orice entitate recunoscuta de lege care efectueaza o Comanda in Site sau telefonic. Cumparatori pot fi doar persoanele fizice / juridice ce au capacitate deplina de exercitiu.

2.7. Client – persoana fizica majora, persoana juridica care are sau obtine acces la continut (astfel cum este acesta definit la pct. 2.11. din prezenta) prin orice mijloc de comunicare pus la dispozitie de catre pro-therm.ro (telefonic, electronic, etc.) sau in baza unui acord de utilizare existent intre pro-therm.ro si acesta si care necesita crearea si utilizarea unui CONT. Client poate fi doar persoana fizica / juridica ce are capacitate deplina de exercitiu.

2.8. Utilizator – orice persoana fizica / juridica inregistrata pe Site, care prin finalizarea procesului de creare a Contului, si-a dat acordul cu privire la clauzele specifice site-ului din sectiunea Termeni si Conditii.

2.9. Vizitator – orice persoana fizica care viziteaza www.pro-therm.ro indiferent daca plaseaza sau nu o comanda online.

2.10. Consumator – orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, care actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale.

2.11. Continut:

1. Toate informatiile de pe Site care pot fi vizitate, vizualizate sau altfel accesate prin utilizarea unui echipament electronic.
2. Toate informatiile cuprinse in emailurile trimise de catre Vanzator Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului prin mijloaceelectronice sau orice alt mod de comunicare disponibil, fie direct, fie prin reprezentant. iii. Date referitoare la Vanzator, detalii de contact sau de identificare juridica.
	1. Site / Website – domeniul www.pro-therm.ro si subdomeniile acestuia.
	2. Sectiune - o sectiune de pe site-ul web www.pro-therm.ro ;
	3. Cont – sectiune a magazinului virtual, care presupune existenta unei adrese de email valide si a unei parole careapartin Clientului/ Cumparatorului/Utilizatorului care ii permite acestuia plasarea Comenzii online si care contine detalii referitoare la datele Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului (de ex. adrese de livrare, date facturare salvate, etc.), istoricul comenzilor, informatii despre Newsletter si evaluari acordate Produselor.
	4. Cosul meu – sectiune din site/cont ce permite Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului sa adauge Bunuri sau Serviciipe care doreste sa le achizitioneze.
	5. Favorite – sectiune din site/cont care permite Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului sa isi creeze o lista aBunurilor/Serviciilor pe care doreste sa le urmareasca in vederea unei eventuale achizitii.
	6. Comanda – modalitate de comunicare virtuala intre Client si pro-therm.ro, prin care Cumparatorul transmiteVanzatorului, prin intermediul Site-ului sau telefonic, intentia de a achizitiona Bunuri si Servicii de pe Site. .
	7. Bunuri si Servicii – orice produs sau serviciu listat pe Site.
	8. Avans – Procent intre 5-100% din valoarea comenzii, perceput in cazul comenzilor speciale, a importurilor de produsecare nu sunt permanent in stoc, sau a altor comenzi atipice.
	9. Bunuri si servicii – orice produs sau serviciu, inclusiv documentele si serviciile mentionate in Comanda care urmeazaa fi furnizate de catre Vanzator Cumparatorului ca urmare a unei comenzi.
	10. Contract – contractul incheiat in forma electronica intre pro-therm.ro si Client/Cumparator prin intermediulmagazinului virtual www.pro-therm.ro, avand ca obiect produsele / serviciile selectate prin functia ”Comanda online” sau comandate telefonic printr-un agent de vanzari pro-therm.ro. Acest contract are natura juridica a contractului la distanta incheiat intre vanzator si cumparator si nu necesita prezenta fizica a nici uneia dintre parti.
	11. Newsletter – Mijloc de informare periodic, exclusiv electronic, respectiv prin posta electronica (email, SMS,whatsupp) cu privire la bunurile si serviciile si/ sau a promotiilor desfasurate de Vanzator intr-o anumita perioada, fara niciun angajament din partea Vanzatorului cu referire la informatiile continute de acesta.
	12. Tranzactie – incasarea sau rambursarea unei sume rezultata din vanzarea unui Bun si/ sau Serviciu de catre VanzatorCumparatorului, prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri agreat de catre Vanzator, indiferent de modalitatea de livrare.
	13. PRP (Pret Recomandat de Producator) – pretul recomandat de revanzare al Bunului transmis de catre producatorsi/sau distribuitor Vanzatorului, Pretul de Vanzare fiind stabilit in mod independent de catre Vanzator. Prezentarea acestuia este realizata pentru a sprijini Cumparatorului/Clientul/Utilizatorul in decizia de cumparare a Bunului. Cumparatorul/Clientul/Utilizatorul intelege ca marcarea mai putin evidenta, cu font de culoare gri, langa acronimul ”PRP” a acestei informatii nu este de natura a produce confuzie si ca, la decizia de cumparare a Bunului trebuie luat in considerare Pretul de Vanzare, care este afisat in mod clar (cu cifre ingrosate de culoarea rosie), pe pagina produsului, solicitat de catre Vanzator.
	14. Pret de oferta / Pret promotional / Pretul redus – pretul de referinta, respectiv cel mai scazut pret practicat de catreVanzator cel putin in perioada ultimelor 30 de zile inainte de data aplicarii reducerii de pret asupra Bunului. In conditiile legii, Pretul de oferta/promotional/redus poate fi mentinut si in conditiile unei reduceri succesive, treptate.
	15. Pret de Vanzare – contravaloarea Bunului, pretinsa si solicitata de catre Vanzator, evidentiata corespunzatorCumparatorului/Clientului/Utilizatorului. Vanzatorul poate afisa distinct, intr-un mod vizibil, cuantumul valoric al diferentei dintre Pretul de Vanzare si PRP si/sau diferenta valorica ori procentuala dintre Pretul de Vanzare si Pretul de oferta/promotional/redus.
	16. Taxa de timbru verde – valoarea exprimata in lei, platita de catre Vanzator catre societatea autorizata cu preluareaoperatiunilor de colectare, transport si valorificare/ reciclare a deseurilor echipamentelor electrice si electronice, astfel cum este prevazut de legislatia in vigoare.
	17. Costuri DEEE – valoarea, exprimata in lei, aferenta costurilor de colectare, tratare si eliminare in conditii de protectiea mediului a deseurilor echipamentelor electrice si electronice, conform prevederilor legislative in vigoare (Ordonanta de Urgenta nr. 5/2015 privind deseurile de echipamente electrice si electronice („OUG 5/2015”).
	18. Factura proforma – documentul primit de Client/Cumparator pe email dupa plasarea comenzii in site sau transmismanual de catre un operator al magazinului pentru comenzile de produse care nu se regasesc in oferta online. Factura proforma nu este un document fiscal si nu tine loc de factura fiscala care se livreaza fie impreuna cu coletul, fie prin email dupa expedierea comenzii.
	19. Factura – este un document contabil emis de furnizor catre Client/Cumparator. Pentru Comenzile Online, Factura setrimite electronic de catre pro-therm.ro la adresa de email mentionata de Cumparator in Contul sau aceasta se transmite impreuna cu coletul. Pentru livrarile efectuate in magazin, factura se poate emite si transmite fizic.
	20. Cost de livrare – costul aferent transportului, calculat in functie de dimensiunile si greutatea produselor comandate.Informatii referitoare la costul de livrare regasiti atat in procesul de lansare a comenzii cat si in Cosul meu, in momentul finalizarii comenzii.
	21. Notele de transport (awb-uri sau avize de expeditie) – documente care insotesc coletele livrate prin curier rapid saucurier propriu. Aceste inscrisuri nu reprezinta documente fiscale si nu tin loc de factura fiscala.
	22. Garantia legala de conformitate - protectia juridica a consumatorului rezultata prin efectul legii in raport cu lipsa deconformitate, reprezentand obligatia legala a Vanzatorului fata de consumator ca, fara solicitarea unor costuri suplimentare, sa aduca produsul la conformitate, incluzand restituirea pretului platit de consumator, repararea sau inlocuirea produsului, daca acesta nu corespunde conditiilor enuntate in declaratiile referitoare la garantie sau in publicitatea aferenta.
	23. Garantia comerciala – orice angajament asumat de Vanzator/Producator față de consumator, prevăzut în certificatulde garanție sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de restituire a pretului platit de consumator, de reparare sau de inlocuire a produsului cumparat, in cazul in care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care exceede garanția legală. Garanția comercială nu afecteaza garantia legala pentru lipsa de conformitate sau alte garantii legale, de care beneficiaza toate produsele comercializate, asa cum sunt stabilite de legea romana in vigoare.
	24. Certificatul de garantie – documentul ce insoteste bunurile ce beneficiaza de o garantie comerciala, unde este cazul,in care sunt cuprinse mentiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului, elementele de identificare a produsului, termenul de garantie, modalitatile de asigurare a garantiei - intretinere, reparare, inlocuire si termenul de realizare a acestora, inclusiv denumirea si adresa Producatorului/Vanzatorului si ale unitatii specializate de service.
	25. Recenzie / Review – evaluare a Produselor redactata de catre Client/Cumparator/Utilizator pe baza experienteipersonale.
	26. Rating – o clasificare a gradului de mulțumire față de un produs bazată pe evaluarea dată de Cumpărător / Client /Utilizator, din care reiese aprecierea personală a acestuia din urmă privind calitatea, aspectul sau performanța produsului. Rating-ul este exprimat sub forma de stele, fiecare produs putand primi un punctaj de la o stea, la cinci stele. Ratingul este afișat deasupra review-ului scris de Cumparator / Client / Utilizator asupra unui Bun sau Serviciu.
	27. Specificatii – caracteristicile, detaliile si/ sau descrierile privind Bunurile si Serviciile asa cum sunt prezentate pe site(de exemplu materialele, greutatea, dimensiunile etc.).

# Modul de calcul al zilelor

2.39. Toate termenele (exprimate in zile) mentionate in prezentele termene si conditii se interpreteaza drept termene exprimate in zile calendaristice.

2.40. Daca un termen exprimat in zile se calculeaza din momentul in care intervine un eveniment sau se realizeaza un act (de exemplu ziua in care are loc livrarea, ziua in care are loc confirmarea comenzii etc.), ziua in cursul careia a avut loc acest eveniment sau se realizeaza acest act nu se ia in seama la calculul termenului.

2.41. In cazul in care ultima zi a termenului este o zi nelucratoare, Vanzatorul va prelungi termenul pana la urmatoarea zi lucratoare.

# Dreptul aplicabil, locul de executare, instanta competenta

3.1. La achizitia unor produse sau servicii de la Vanzatorul pro-therm.ro prin intermediul functiei „TRIMITE COMANDA” si bifarea acordului privind acceptarea prezentelor termene si conditii a magazinului online de la adresa „www.pro-therm.ro”, se aplica prezentele termene si conditii, cu exceptia cazurilor in care au fost stipulate in mod expres alte conditii.

3.2. Raporturile juridice nascute intre pro-therm.ro si Utilizatori/Clienti/Cumparatori sunt guvernate de legislatia romana.

3.3. Contractul este redactat in limba romana.

3.4. Indicatie conform regulamentului de solutionare a litigiilor din tranzactii online:

1. Conform legislatiei in vigoare, pro-therm.ro are obligatia de a indica persoanelor consumatori existenta platformeieuropene de solutionare online a litigiilor, care poate fi folosita pentru solutionarea litigiilor, fara implicarea unei instante. Pentru realizarea acestei platforme este responsabila Comisia Europeana.
2. Platforma europeana de solutionare online a litigiilor poate fi gasita aici: http://ec.europa.eu/odr.
	1. pro-therm.ro pune la dispozitia clientilor urmatoarele modalitati de contact si reclamatie, inclusiv un sistem deconciliere interna pentru orice probleme legate de pro-therm.ro: telefonic la numarul 0730 363 435 sau pe e-mail la adresa office@pro-therm.ro. Ulterior primirii reclamantiei, Vanzatorul va analiza situatia si va prezenta Clientului/Cumparatorului un raspuns sau potentiale modalitati de solutionare a problemei survenite.
	2. Eventualele litigii aparute intre pro-therm.ro si Clienti / Cumparatori se vor solutiona pe cale amiabila sau, in cazul incare aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente din Municipiul Bucuresti.
	3. Daca Clientul este profesionist in sensul Codului Civil, persoana juridica de drept public sau orice entitate de dreptpublic sau privat cu sau fara scop lucrativ (denumit in continuare „profesionist”), se stabileste sediul pro-therm.ro ca loc de executare a prestatiei si a eventualelor pretentii de executare.

# Informatii despre serviciul pro-therm.ro online, produsele comercializate si disponibilitatea acestora

4.1. pro-therm.ro depune toate eforturile ca informatiile disponibile pe Site, inclusiv descrierea Produselor si a Serviciilor, precum si preturile listate, sa fie corecte si complete. Cu toate acestea, din motive de natura obiectiva sau care tin de erorile umane, procesul de actualizare a informatiilor relevante din cadrul Site-ului poate cunoaste intarzieri. In asemenea situatii, pro-therm.ro va incerca sa inlature toate erorile survenite in cel mai scurt timp posibil. In cazul in care se constata faptul ca astfel de erori influenteaza Comanda/Contractul incheiat, Vanzatorul va notifica Clientul/Cumparatorul in cel mai scurt timp, pentru reconfirmarea Comenzii/Contractului sau anularea acestuia.

4.2. pro-therm.ro isi rezerva dreptul de a anula Comenzile care privesc Produse si/sau Servicii aparute in afara sferei de control pro-therm.ro in cadrul interfetei online sau care, din cauza unor erori tehnice, prezinta preturi evident eronate/derizorii (preturi care pot fi, in mod rezonabil, apreciate ca eronate/derizorii de catre consumatorul mediu), cu consecinta restituirii intregii sume platite de Cumparator in considerarea comenzilor anulate, daca este cazul, in termen de 7 (sapte) zile.

4.3. Clientul/Cumparatorul trebuie sa aiba in vedere faptul ca achizitionarea produselor la distanta ofera o experienta diferita fata de cea realizata intr-un magazin. In special, Clientul/Cumparatorul/Ultilizatorul trebuie sa ia act de urmatoarele:

1. Setarile monitorului / ecranului dispozitivului utilizat pentru accesarea site-ului diferă de la dispozitiv la dispozitiv, astfelca este posibil ca nuantele/culorile Produselor, astfel cum sunt prezentate pe Site, sa fie diferite in realitate;
2. Fotografiile si imaginile de pe Site au rol ilustrativ/orientativ. Pentru o descriere exacta a Produsului si a detaliilor incluse,trebuie citita cu atentie descrierea corespunzatoare a Produsului;
3. Este posibil ca imaginile ilustrate in cadrul Site-ului sa prezinte accesorii sau componente care nu fac parte integrantadin Produsul dorit si comandat si drept urmare nu se vor regasii in pachetul livrat ca urmare a inregistrarii Comenzii online; Pentru o descriere exacta a Produsului si a detaliilor incluse, trebuie citita cu atentie descrierea corespunzatoare a Produsului;
4. Dimensiunile si forma Produselor pot fi diferite in realitate fata de modul in care apar in imaginile disponibile pe Site, insa pro-therm.ro furnizeaza informatii complete privind dimensiunile produselor in descrierile prezentate pentru fiecare produs in parte. Este responsabilitatea Clientului/Cumparatorului sa verifice daca dimensiunile indicate a fiecarui produs sunt corespunzatoare scopului pentru care acesta a fost achizitionat;
	1. In cazul unei perioade limitate de valabilitate a unui anumit Pret, acest aspect va fi precizat pe pagina produsuluirespectiv.
	2. pro-therm.ro ia toate masurile pentru a se asigura ca informatiile referitoare la disponibilitatea produselor in stoc suntcorecte, insa din motive ce tin de dinamica stocurilor si momentul inregistrarii platilor, exista cazuri in care produsul sa nu mai fie disponibil in stoc pentru a putea fi livrat. In astfel de situatii, pro-therm.ro va informa Clientul in cel mai scurt timp, pentru anularea Comenzii/Contractului, stabilirea unui nou termen de livrare sau, dupa caz, optiunea de a cumpara un alt Produs de o calitate si la Pret echivalent cu cele solicitate.
	3. pro-therm.ro poate publica pe site informatii despre bunuri si/ sau servicii si/ sau promotii practicate de catre acestasau de oricare alt tert cu care vanzatorul are incheiate contracte de parteneriat, intr-o anumita perioada de timp si in limita stocului disponibil.
	4. Orice link-uri catre alte site-uri web sau materiale ale unor terte parti, daca este cazul, postate pe Site sunt oferiteexclusiv in scop informativ, iar pro-therm.ro nu isi asuma in niciun fel responsabilitate pentru continutul acestor site-uri si materiale, pentru produsele sau serviciile promovate sau comercializate prin intermediul acestor site-uri web.
	5. pro-therm.ro are dreptul, in orice moment, sa modifice, sa suspende sau sa inceteze comercializarea online aProduselor si / sau Serviciilor, partial sau in totalitate, temporar sau permanent, cu sau fara notificare prealabila. Vanzatorul nu va fi responsabil pentru nicio modificare, suspendare sau intrerupere a comercializarii online a Produselor si/sau Serviciilor, fara ca prin aceasta prevedere sa se aduca atingere drepturilor imperative pe care legea le recunoaste consumatorilor. De asemenea, Comenzile inregistrate si cu privire la care s-a incheiat in mod valabil un contract cu protherm.ro conform acestor Termene si Conditii, anterior operatiunilor de modificare, suspendare sau incetare dispuse, vor fi in mod corespunzator executate de pro-therm.ro, cu exceptia cazurilor in care operatiunile de modificare, suspendare sau incetare deriva din cauze exoneratoare de raspundere in materie contractuala, cum ar fi, dar fara a se limita la, forta majora.
	6. Pentru motive justificate pro-therm.ro, isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul Clientului/Cumparatorului invederea efectuarii unei Comenzi si/ sau la unele din modalitatile de plata acceptate, in cazul in care considera ca in baza conduitei sau a activitatii Clientului/Cumparatorului pe Site, actiunile acestuia ar putea prejudicia in vreun fel Vanzatorul. In oricare dintre aceste cazuri, Clientul/ Cumparatorul se poate adresa Departamentului de Relatii cu Clientii al pro-therm.ro, pentru a fi informat cu privire la motivele care au condus la aplicarea masurilor mai sus mentionate.
5. 10.Comunicarea cu Vanzatorul se poate realiza prin interactiunea directa cu acesta sau prin adresele de email mentionate la sectiunea ”Contact” din site si detaliate la punctul 1.7. din prezentele termene si conditii.

4.11. In cazul unui volum de trafic neobisnuit de mare provenit din partea unei retele de internet, pro-therm.ro isi rezerva dreptul de a cere Clientilor/Cumparatorilor/Utilizatorilor introducerea manuala a codurilor de validare de tip captcha, in vederea protejarii informatiei din cadrul Site-ului.

1. 12.In cazul platilor online Vanzatorul nu este/nu poate fi facut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Client/Cumparator, incluzand dar nelimitandu-se la: comisioane de plata cu cardul sau comisioane de conversie valutara aplicate de catre banca emitenta a cardului acestuia, in cazul in care sunt percepute de banca emitenta a cardului. Responsabilitatea pentru astfel de actiuni sunt numai Clientul/Cumparatorul.
	1. Dupa achizitionarea unui Bun sau Serviciu, Clientului/Cumparatorului i se poate cere prin email inscrierea unui review

(recenzie) legat de bunul/serviciul achizitionat. Solicitarea va fi transmisa catre adresa de email inscrisa de Client/Cumparator in Cont sau la adresa de email folosita de acesta la momentul realizarii comenzii, dupa caz. In acest fel, Clientul/Cumparatorul poate contribui la informarea altor posibili Clienti/Cumpratori de pe site. Vanzatorul nu este responsabil de informatiile cuprinse in review-uri/recenzii.

* 1. Produsele care nu se afla in stoc permanent, precum si cele care sunt prezente doar in cataloagele offline alevanzatorului, pot fi aduse pe comanda speciala. Pentru acestea se va achita un avans, reprezentant intre 5-100% din valoarea bunului achizitionat.
	2. Disponibilitatea Bunurilor va fi afisata pe Site dupa cum urmeaza:
1. “in stoc”– bunul exista in stoc;
2. “la comanda”– Bunul nu este disponibil in stoc si, pentru moment, Vanzatorul nu are informatii despre disponibilitateaacestuia in stocul furnizorului. In cazul inregistrarii unei Comenzi pentru un Bun care are in dreptul lui “la comanda”, unul dintre operatorii de vanzari va verifica disponibilitatea produsului in stocul furnizorului si va contacta Clientul/Cumparatorului pentru a ii comunica disponibilitatea Bunului; iii. “stoc epuizat”– Bunul nu mai este disponibil in stoc.

# Comanda online

5.1. Efectuarea unei Comenzi online, se poate realiza in doua moduri:

1. ulterior inregistrarii in Site, prin crearea unui cont pe site-ul pro-therm.ro si adaugarea Bunurilor si/sau Serviciilor dorite in ”Cos”, urmand a finaliza Comanda efectuand plata prin una dintre modalitatile indicate expres;
2. fara a fi inregistrat pe site, respectiv fara a fi creat un cont in site, prin adaugarea de Bunurilor si/sau Serviciilor dorite in”Cos” urmand a finaliza Comanda efectuand plata prin una dintre modalitatile indicate expres.
	1. In ambele situatii, comanda poate fi transmisa doar daca sunt completate campurile obligatorii (adresa de email, datele privind de livrarea si facturarea), bifarea modalitatii de plata dorita de cumparator si bifarea casutei din stanga declaratiei „Prin finalizarea comenzii accept Termenii si coditiile acestui site”. Documentul privind Termenii si conditiile este format ca link, astfel incat cumparatorul sa poata accesa intregul continut al acestuia prin simpla apasare/simplul click pe acesta.
	2. In vederea efectuarii unei comenzi online este necesara comunicarea unei adrese de email valide si a unui numar detelefon pentru corespondenta si comunicarea cu Cumparatorul/Clientul.
	3. Prin inregistrarea unei comenzi in site, Cumparatorul/Clientul este de acord cu forma de comunicare (telefonic/email)prin care Vanzatorul isi deruleaza operatiunile comerciale.
	4. In cazul in care Clientul isi creeaza un cont pe site-ul pro-therm.ro („Cont”), Clientul isi alege la inregistrare o parola, cu ajutorul careia se poate loga pe viitor. Clientului ii revine obligatia de a tine secreta parola si de a nu o transmite mai departe. In cazul in care Clientul/Cumparatorul are motiv sa creada ca parola sa este cunoscuta de alte persoane, este obligat sa o schimbe imediat. Este responsabilitatea Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului sa se asigure ca informatiile privind contul creat pe Site raman confidentiale in orice moment si ca nu vor fi transmise catre terti.
	5. Inregistrarea este permisa exclusiv persoanelor juridice si persoanelor fizice majore, ambele avand capacitatea deplinade exercitiu.
	6. Dupa crearea unui Cont de Client, este posibila utilizarea functiilor aferente acestuia, in limita cadrului pus la dispozitiede pro-therm.ro. Nu exista insa un drept asupra acestui serviciu suplimentar, iar disponibilitatea nu este garantata. In momentul in care Clientul solicita stergerea datelor sale de Client si/sau a Contului sau de Client, utilizarea contului nu mai este posibila.
	7. Introducerea Produselor si/sau Serviciilor pe Sectiunea ”Favorite” in cadrul Site-ului sau in Cosul de cumparaturi nureprezinta o rezervare de Produs si/sau Serviciu si nu creeeaza nicio obligatie pentru pro-therm.ro fata de Client/Cumparator.
	8. Ulterior desemnarii Produselor si/sau Serviciilor ce se doresc a fi comandate online, Clientul/Cumparatorul vacompleta/confirma datele solicitate in cadrul interfetei online, va vizualiza sumarul Comenzii online initiate si va accesa etapa finala in efectuarea Comenzii online prin selectarea modalitatii de plata, bifarea casutei din stanga mentiunii ”Prin finalizarea comenzii accept termenii si conditiile acestui site” si prin selectarea butonului ”TRIMITE COMANDA”.

5.10.Comenzile nefinalizate prin apasarea butonului “TRIMITE COMANDA” si bifarea acordului cu privire la prevederile Termenelor si Conditiilor nu echivaleaza cu plasarea Comenzii online si nu creeaza nicio obligatie pentru pro-therm.ro de a proceda la rezervarea si/sau pregatirea si/sau livrarea si/sau executarea Produselor, respectiv a Serviciilor aflate in sumarul de Comanda.

1. 11.Dupa apasarea butonului „TRIMITE COMANDA”, Clientul/Cumparatorul primeste din partea pro-therm.ro pe e-mail o confirmare automata a primirii comenzii. Acceptarea Comenzii se face prin transmiterea unei notificari de confirmare si expediere a comenzii prin email.
	1. Comenzile se proceseaza timpul programului de lucru a pro-therm.ro, respectiv de luni pana vineri intre orele 08:0017:00, cu exceptia zilele de sarbatoare legala.
	2. Primirea comenzii si confirmarea comenzii reprezinta doua etape diferite, respectiv:
2. primirea comenzii este comunicarea realizata de Cumparator cu privire la intentia sa de a achizitiona Bunuri si Servicii depe Site. Acesta etapa este realizata ulterior plasarii unei comenzi pe site.
3. confirmarea comenzii este acceptarea de catre Vanzator a comenzii transmise de cumparator, marcata de momentulprimirii de catre cumparator, prin mijloace de comunicare la distanta (telefonic, sms, whatsapp, etc.), a unei notificari privind confirmarea comenzii sau de momentul primirii de catre cumparator a unei notificari privind expedierea produsului, dupa caz.

5.14.Incheierea Contractului are loc la momentul in care pro-therm.ro accepta oferta/comanda numai daca si imediat ce pro-therm.ro confirma expedierea produsului printr-o notificare de expediere, confirmare comunicata cumparatorului prin posta electonica, telefonic sau prin SMS. Prin exceptie, incheierea Contractului are loc atunci cand si daca pro-therm.ro solicita Clientului/Cumpărătorului plata, după ce acesta din urmă a apăsat butonul „Trimite Comanda”, prin funziarea acestuia un link către un prestator de servicii de plată online corespunzător pentru efectuarea plății.

5.15.Prin finalizarea Comenzii, Clientul/Cumparatorul consimte ca toate datele furnizare de acesta, necesare procesului de cumparare, sunt corecte, complete si adevarate la data plasarii Comenzi.

5.16.Prin finalizarea Comenzii, Clientul/Cumparatorul consimte ca Vanzatorul poate sa il contacteze, prin orice mijloc disponibil/agreat de Vanzator, in orice situatie in care este necesara comunicarea cu Clientul/Cumparatorul.

5.17.O comanda poate fi anulata pana in momentul primirii unui email de confirmare/expediere a comenzii din partea protherm.ro referitoare la procesarea comenzii. In vederea anularii unei comenzi Clientul/Cumparatorul trebuie sa contacteze un operator pro-therm.ro in cel mai scurt timp telefonic la numarul 0730 363 435 sau pe e-mail la adresa comenzi@protherm.ro.

5.18.Orice erori survenite la comanda efectuata de client pot fi corectate in termen de maximum 24 de ore de la lansarea comenzii sau pana la procesarea acesteia. In acest sens, Clientul/Cumparatorul poate sa anuleze comanda folosind contul de client, respectiv functia ”anuleaza comanda”, sau poate sa contacteze un operator pro-therm.ro in cel mai scurt timp telefonic la numarul 0730 363 435 sau pe e-mail la adresa comenzi@pro-therm.ro. Ulterior primirii de catre Client/Cumparator a emailul prin care se confirma expedierea comenzii, respectiv ulterior incheierii contractului, remedierea erorilor se poate realiza exclusiv cu acordul pro-therm.

5.19.Pentru motive justificate, Vanzatorul isi rezerva dreptul de a modifica cantitatea Bunurilor si/ sau serviciilor din Comanda sau termenul de livrare. In cazul modificarii cantitatii de Bunuri si/ sau Servicii din Comanda sau a termenului de livrare, Vânzătorul va anunta Cumparatorul cu privire la acest aspect la adresa de e-mail sau la numarul de telefon furnizat la efectuarea Comenzii si va returna suma achitata, daca este cazul.

5.20.In cazul in care un Bun si/sau Serviciu comandat de catre Client/Cumparator, nu poate fi livrat de catre Vanzator, acesta din urma va informa Clientul/ Cumparatorul asupra acestui fapt si va returna in contul Clientului/Cumparatorului contravaloarea Bunului si/sau Serviciului si a costului de livrare, dupa caz, in termen de maxim 7 (sapte) zile de la data la care Vanzatorul a luat la cunostinta acest fapt sau de la data la care Cumparatorul si-a exprimat in mod expres intentia de reziliere a Contractului.

5.21.Vanzatorul poate anula Comanda efectuata de catre Cumparator, in urma unei notificari prealabile adresate

Cumparatorului, fara nicio obligatie ulterioara a vreunei parti fata de cealalta sau fara ca vreo parte sa poata sa pretinda celeilalte daune-interese in urmatoarele cazuri:

i. Neacceptarea de catre banca emitenta a cardului Cumparatorului, a tranzactiei, in cazul platii online; ii. Invalidarea tranzactiei de catre procesatorul de carduri agreat de Pro-therm.ro, in cazul platii online; iii. Datele furnizate de catre Client/Cumparator pe site sunt incomplete si/sau incorecte; iv. Produsul comandat nu exista in stoc fizic si nu poate fi adus spre livrare in timp util.

5.22.Pentru Comenzile ce urmeaza a fi ridicate de la sediul Vanzatorului, rezervarea produselor este valabila pentru 48 de ore de la confirmarea comenzii si a disponibilitatii de catre un reprezentant al vanzatorului prin intermediul notificarii de expediere a comenzii prin posta electronica/ sms/ telefonic.

# a. Comanda telefonica

1. 23.In situatia in care plasarea unei comenzi online nu este posibila din cauza unor probleme tehnice, Cumparatorul are posibilitatea de a comanda telefonic Produse si Servicii, apeland 0730 363 435 sau pe e-mail la adresa de email comenzi@pro-therm.ro de luni pana vineri, intre orele 08:00 - 17:00, cu exceptia zilelor de sarbatoare legala.

5.24. Etapele efectuarii unei Comenzi telefonice:

i.Operatorul pro-therm.ro va prelua comanda Cumparatorului de Servicii si/sau Produse prin intermediul telefonului; In cazul in care Vanzatorul este cel care apeleaza telefonic consumatorul in vederea incheierii unui contract la distanta, Vanzatorul isi face cunoscuta identitatea la inceputul conversatiei cu consumatorul si, daca este cazul, face cunoscuta identitatea persoanei in numele careia a efectuat apelul telefonic si specifica scopul comercial al apelului.

1. In vederea preluarii Comenzii, operatorul pro-therm.ro va solicita Cumparatorului date privind nume, prenume, numar detelefon si adresa de e-mail precum si informatiile privind Produsele si/sau Serviciile dorite a fi achizitionate prin telefon.
2. Dupa efectuarea Comenzii telefonice, Cumparatorul va primi un e-mail (la adresa de e-mail indicata de acesta) cu detaliile Produselor/Serviciilor comandate, costul total al Comenzii telefonice, inclusiv costurile de livrare, un numar de identificare a Comenzii telefonice, precum si o copie a prezentelor termene si conditii. iv. Cumparatorul va confirma pro-therm.ro prin intermediul email-ului urmatoarele:
3. Ca a citit, a inteles si a acceptat prezentele termene si conditii;
4. Comanda telefonica inregistrata este in conformitate cu discutia telefonica;
5. Acordul privind achitarea costului total al Comenzii telefonice.
6. In situatia in care cumparatorul a optat pentru plata cu cardul, pro-therm.ro va transmite acestuia pe e-mail un link de plata aferent Comenzii telefonice agreate, cu mentiunea obligativitatii respectarii termenului de plata indicat la pct. vii mai jos;
7. Plata Comenzilor telefonice pentru care s-a optat plata cu cardul se va efectua prin accesarea link-ului de plata transmispe e-mail, in LEI cu cardul online;

vii.Cumparatorul va accesa si va efectua plata in termen de maxim 24 de ore de la expedierea link-ului de plata mai sus mentionat, in caz contrar Comanda telefonica va fi anulata. In cazul in care Clientul/Cumparatorul are nevoie de mai mult timp pentru a studia termenele si conditiile, acesta poate solicita Vanzatorului sa ii comunice link-ul de plata ulterior finalizarii lecturarii acestora.

1. pro-therm.ro va procesa Comanda telefonica dupa confirmarea platii si va transmite Cumparatorului un email deconfirmare/expediere a Comenzii telefonice prin care se vor relua informatiile privind sumarul Comenzii, costul total al Comenzii si un calendar estimativ de livrare.
2. Comenzilor telefonice le sunt aplicabile prezentele termene si conditii.

5.25.Contractul se considera valabil incheiat la momentul confirmarii de catre pro-therm.ro, prin transmiterea e-mailului conform punctului 5.24 pct. viii de mai sus.

5.26.Documentul si informatiile puse la dispozitie de catre Vanzator pe site vor sta la baza Contractului, in completarea acestuia fiind certificatul de garantie emis de catre Producător pentru bunurile achizitionate.

5.27.Informatiile prezentate pe site, precum preturi, stocuri, sunt considerate Oferte. Prin plasarea unei comenzi, Cumparatorul accepta oferta, insa incheierea contractului la distanta se va face cum este indicat la punctul 5.14 din prezentele Termene si Conditii.

5.28.La cererea expresa a clientului (unde este cazul) se emit certificate de conformitate, calitate si trasabilitate, in functie de specificatiile producatorului/ importatorului.

# Facturare – plata

6.1. Preturile afisate in cadrul site-ului www.pro-therm.ro sunt exprimate in lei (RON) si reprezinta preturi totale, prin urmare contin deja taxa pe valoare adaugata (TVA), precum si costurile de colectare, tratare si eliminare DEEE, acolo unde este cazul.

6.2. Pretul produsului afisat pe pagina acestuia nu contine costul livrarii, acest cost al livrarii este afisat separat pe aceeasi pagina sub textul “Cost transport” sau prin adaugarea produsului in cos. Costul de livrare este, de asemenea, indicat la sumarul comenzii (afisat prin apasarea iconitei ”Cos”) si la finalizarea comenzii.

6.3. Pretul, modalitatea de plata si termenul de plata, dupa caz, sunt specificate in confirmarea de primire a comenzii, in confirmarea efectiva a comenzii / in confirmarea expedierii comenzii, comunicate prin email-ul cumparatorului, fie telefonic de catre un reprezentat al Vanzatorului.

6.4. Modalitatile de plata sunt urmatoarele:

i. plata online cu cardul, prin sistemul securizat EuPlatesc; ii. ordin de plata/transfer bancar\*\*;

\*\*In cazul alegerii acestei modalitati de plata, livrarea produselor se va face dupa incasarea contravalorii comenzii. iii. plata ramburs\*\*\* cu numerar, efectuata atunci cand se livreaza comanda;

\*\*\*Anumite tipuri de produse pot necesita plata in avans pentru a putea fi livrate pe curier specializat care nu are optiunea de incasare ramburs. In aceste cazuri, in procesul de prelucrare comanda, un operator va va transmite toate informatiile necesare pentru efectuarea platii prin telefon, email sau alt mijloc de comunicare. Cateva dintre categoriile la care face referire acest punct, fara a se limita doar la acestea sunt: cazile freestanding, gresie si faianta, obiecte sanitare si mobilierul de baie, livrate in numar multiplu, etc.

Conform noilor reglementari, persoanele fizice nu pot plati sume mai mari de 10.000 RON cash (la livrare sau prin ridicare de la sediu), iar persoanele juridice au o limitare de 5.000 RON. Pentru comenzile care depasesc aceasta suma, va rugam sa contactati Vânzătorul pentru a stabili o varianta diferita de plata. iv. plata in magazin.

6.5. Pentru plata prin card, datele cardului de plata al Clientului/Utilizatorului/Cumparatorului nu vor fi accesibile PROTHERM.RO si nici nu vor fi stocate de Vanzator sau de catre procesatorul de plati integrat in Site, ci doar de catre institutia de autorizatie a Tranzactiei sau o alta entitate autorizata sa presteze servicii de stocare date de identificare a cardului, despre a carei identitate Clientul / Utilizatorul / Cumparatorul va fi informat, anterior introducerii datelor.

6.6. In anumite cazuri, pentru mentinerea securitatii Tranzactiilor, la inregistrarea Comenzii, Cumparatorului i se va solicita sa autorizeze plata prin reintroducerea parolei aferente Contului sau utilizarea amprentei digitale in cazul dispozitivelor mobile care au aceasta facilitate.

6.7. Pentru motive de securitate a Tranzactiilor, Clientul / Utilizatorul / Cumparatorul este sfatuit sa nu ramana logat pe site si sa nu seteze optiunea de logare automata pe dispozitivele sale. Divulgarea parolei de acces in cont nu este permisa si se recomanda folosirea unei parole cu caracter puternic de securitate (de ex: sa contina cel putin opt caractere, incluzand litere mari, litere mici, cifre si caractere speciale).

6.8. Vanzatorul va emite catre Cumparator o factura pentru Bunurile/Serviciile livrate, obligatia Cumparatorului fiind sa furnizeze in mod corect toate informatiile necesare emiterii facturii conform cu legislatia in vigoare. Vanzatorul nu este responsabil pentru informatiile gresite de facturare transmise de Cumparator. Corectarea/modificarea datelor poate fi realizata in conditiile precizate la punctul 5.17 si 5.18 din prezentele Termene si Conditii.

6.9. Pentru o corecta emiterea facturii aferente Comenzii, Cumparatorului ii revin obligatiile de a-si actualiza ori de cate ori datele din Contul sau si de a accesa informatiile si documentele aferente fiecarei Comenzi, existente in Cont. Orice erori survenite la comanda efectuata de client pot fi corectate in termen de maximum 24 de ore de la lansarea comenzii sau pana la procesarea acesteia

6.10.Vanzatorul va transmite Cumparatorului factura aferenta Comenzii ce contine Bunuri si/sau Servicii vandute de PROTHERM.RO in format fizic atasata coletului cu produsele comandate, sau electronic prin posta electronica, la adresa de email mentionata de Client/Cumparator in Contul sau sau la adresa de email folosita la plasarea comenzii, dupa caz.

6.11.Prin transmiterea Comenzii, Cumparatorul isi exprima acordul sa primeasca facturile in format electronic prin transmiterea acestora prin intermediul postei electronice, la adresa de email mentionata in Contul sau/adresa de email specificata la momentul plasarii comenzii sau in format fizic atasata coletului cu produsele comandate, dupa caz. PROTHERM.RO si Clientul/Cumparatorul sunt de acord prin prezentele Termene si Conditii ca Facturile vor fi transmise pe cale electronica, semnarea si stampilarea acestora neconstituind elemente obligatorii.

6.12.In cazul in care aceste informatii nu va sunt transmise mai mult de 48 (patruzeci si opt) de ore prin email, va rugam sa ne sesizati acest aspect pe adresa de email: office@pro-therm.ro

6.13.In cazul platii online cu cardul/plata online, cu card de credit sau card de debit, debitarea sumei aferente se va face imediat, iar expedierea produselor se va face imediat dupa procesarea comenzii. In cazul transferului bancar expedierea produselor se va face dupa incasarea de catre PRO-THERM.RO a contravalorii produselor. Procesarea platilor online cu cardul de debit sau credit se face cu EuPlatesc.

6.14.In toate cazurile, inainte ca un consumator sa incheie un contract sau sa accepte o oferta, Vanzatorul va solicita consimtamantul explicit din partea consumatorului cu privire la orice plata suplimentara fata de pretul stabilit anterior.

# Avansuri

7.1. Avansul este cuantumul achitat de catre Client/Cumpărător in una din urmatoarele situatii:

1. Produsul comandat va intra in productie conform specificatiilor clientului.
2. Se face o comanda speciala la producator pentru produsul ales. De regula, acest tip de produse nu sunt de serie, se aduc doar pe comanda speciala, iar pentru lansarea comenzii la producator este necesar un avans.
3. Valoarea produselor depaseste limita admisa de plata cu numerar si produsul nu poate fi achitat integral curierului inmomentul livrarii. Conform prevederilor legale, pragul este de 10.000 RON pentru persoanele fizice. In acest caz, diferenta de pret va fi achitata in avans prin transfer bancar.
	1. Cuantumul avansului in situatiile prevazute la punctul 7.1. variaza in functie de natura produsului, iar valoarea acestuiaeste intre 5-100% din valoarea totala a produsului/produselor.
	2. Plata catre Pro-therm.ro se va face prin transfer bancar, pe baza unei facturi proforme transmise de catre un operatoral Site-ului sau pe baza facturii proforme receptionate in urma unei Comenzi plasate in site. In cazul facturii proforme emise automat in urma Comenzii in Site, este recomandat sa asteptati confirmarea telefonica sau prin email din partea unui operator PRO-THERM.RO.
	3. Factura proforma nu reprezinta o obligativitate a Site-ului pentru disponibilitatea produsului, nu reprezinta oconfirmare a comenzii sau acceptarea contractului la distanta. Ea are rol orientativ si nu are valoare fiscala.
	4. Imediat dupa efectuarea transferului, se va emite o factura fiscala de avans care va fi transmisaClientului/Cumparatorului de catre un operator al Pro-therm.ro prin email.
	5. Termenul de livrare pentru bunurile comandate prin achitarea unui avans difera in functie de producator, tara deorigine a produselor si de circumstante independente de Site. Un termen de livrare aproximativ va poate fi oferit pe baza cererii de oferta de catre un reprezentant al Site-ului.
	6. Conform legii, respectiv art. 18 din OUG nr. 34/2014, cu exceptia cazului in care Vanzatorul si Consumatorul auconvenit altfel cu privire la momentul livrarii, Vanzatorul livreaza produsele transferand posesia fizica sau controlul asupra produselor catre consumator, fara intarziere nejustificata si, in orice caz, in decurs de cel mult 30 de zile de la incheierea contractului. In cazul in care Vanzatorul nu si-a indeplinit obligatia de a livra produsele in momentul convenit cu consumatorul sau in termen de 30 de zile de la incheierea contractului, consumatorul ii solicita sa efectueze livrarea intr-un termen suplimentar, corespunzator circumstantelor. In cazul in care profesionistul nu livreaza produsele in termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.
	7. Pentru intarzieri de livrare mai mari de 14 zile, Clientul/Cumparatorul are dreptul sa se retraga din contract, farapenalizari si fara a-i fi imputate despagubiri. Rambursarea avansului se va face in maximum 7 zile de la notificarea retragerii in contul din care a fost facut transferul initial.
	8. Fata de politica de retur, asa cum este ea prezentata in prezentul document si, de asemenea, pe domeniul site-ului laadresa: LIVRARE SI RETUR, retragerea din Contract dupa achitarea avansului se poate face doar in conditiile stipulate la punctul 7.8 atat de catre clienti persoane fizice, cat si juridice.

7.10.Produsele achitate cu avans aflate in situatiile de la punctele 7.1. (i) si 7.1. (ii) se considera ca intra sub incidenta art. 16 din OUG nr. 34/2014, respectiv furnizarea de produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar si sunt considerate produse la care nu se poate invoca dreptul de retragere.

# Livrarea bunurilor

8.1. Livrarea bunurilor se realizeaza printr-un serviciu de curierat sau printr-o companie de transport/ casa de expeditie. Timpul de livrare depinde de Produsul comandat/Produsele comandate si este indicat estimativ de PRO-THERM.RO inainte de incheierea Contractului.

8.2. Curier Rapid - pentru produsele compatibile si in aria de acoperire a curierului (Fan Courier, Flota proprie).

8.3. Livrarea bunurilor se efectueaza exclusiv pe teritoriul Romaniei, la adresa de livrare indicata de Client.

8.4. Vanzatorul va asigura ambalarea corespunzatoare a Bunurilor si va asigura transmiterea documentelor insotitoare – note

8.5. In functie de particularitatile produsului, respectiv greutatea, dimensiunea si caracteristicile acestuia, si adresa unde acestea se vor livra, costurile de livrare pot varia. Cumparatorul va fi informat cu privire la costul livrarii anterior confirmarii comenzii.

8.6. Comenzile cu valoare mai mare de 5.000 RON pentru persoane juridice si 10.000 RON pentru persoane fizice nu pot fi livrate cu optiunea de plata ramburs. In cazul acestora, Clientul/Cumparatorul poate opta pentru plasarea mai multor comenzi a produselor astfel incat fiecare comanda plasata sa se incadreze in acest plafon, situatie care poate genera costuri suplimentare de transport care vor fi suportate de Client/Cumparator.

8.9. Anumite tipuri de produse pot necesita plata in avans pentru a putea fi livrate pe curier specializat care nu are optiunea de incasare ramburs. In aceste cazuri, in procesul de prelucrare comanda, un operator vă va transmite, prin telefon, email sau alt mijloc de comunicare, toate informatiile necesare pentru efectuarea platii. Cateva dintre categoriile la care face referire acest punct, fara a se limita doar la acestea sunt: cazile freestanding, gresie si faianta, obiecte sanitare livrate in numar multiplu, etc.

8.10.Comenzile de gresie si faianta se expediaza in sistem paletizat, oriunde in tara, iar costul de transport variaza in functie de destinatie, greutatea marfii si numarul de paleti necesari. Costul de transport pentru aceste comenzi va fi comunicat Clientului/Cumparatorului in momentul confirmarii comenzii finale. Aceste costuri suplimentare, ce decurg din adresa de livrare, greutatea marfii si numarul de paleti, sunt in sarcina Clientului/Cumparatorului.

8.11.Din masuri de siguranta, pachetele de gresie, faianta si orice alte placi ceramice, NU vor fi expediate prin curierat rapid pentru a preveni deteriorarea. Comenzile ce contin un numar de cutii insuficient pentru a expedia in sistem paletizat se pot ridica la o data stabilita de comun acord cu Vanzatorul, de la punctul de lucru a acestuia, situat in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Strandului, Nr. 3, Etaj 1. Temporar este intrerupta activitatea cu publicul si ridicarea personala a produselor din punctul de ridicare din Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Strandului, Nr. 3, Etaj 1.

8.12.In cazul in care, din motive imputabile Clientului/Cumparatorului (cum ar fi, dar fara a se limita la: refuzul de primire a coletului, absenta de la adresa de livrare comunicata, refuzul achitarii contravalorii coletului), Bunurile trebuie livrate in mod repetat sau printr-o metoda de livrare diferita de cea solicitata initial prin Comanda, Cumparatorul are obligatia de a suporta toate costurile ocazionate de livrarile repetate.

8.13.Transportul pentru produse volumetrice, livrate pe palet, a produselor ce cantaresc peste 20 kg si/sau care au o dimensiune externa mai mare de 2 metri, a produselor atipice, a produselor periculoase, a produselor fragile etc. se face pana la adresa mentionata, fara a putea fi duse pana in apartament/casa/imobil. Curierul nu poate asigura manipularea produselor pana in apartament/casa/imobil, in astfel de situatii produsele vor fi descarcate si plasate la marginea trotuarului. Daca nu s-a convenit in alt mod, transportul printr-un serviciu de curierat sau casa de expeditie presupune livrarea marfii pe drumuri circulabile cu camionul pana la locul de descarcare la vehicul, nu insa si transportul pana la locul de utilizare sau de depozitare.

8.14.Produsele vor fi descarcate de catre transportator si plasate la marginea trotuarului, cu exceptia produselor agabaritice, voluminoase sau supradimensionale care nu pot fi manipulate cu mijloacele din dotare ale camionului si care necesita asistenta din partea Clientului/Cumparatorului sau a persoanei desemnata de acesta in acest sens. Pentru transportul marfurilor de la punctul descarcarii pana la locul montajului / depozitarii, va recomandam sa aveti personal/ajutor care sa va ajute la manipularea acestora.

8.15.Transportul coletelor va fi asigurat pe strazi pe care este posibil accesul si intoarcerea autocamioanelor, cat si acolo unde acestea pot parca si utiliza mijloacele de descarcare din dotare (lift, liza) in conditii de siguranta, fara a bloca sau a ingreuna traficul. Transportul nu este asigurat in zone in care drumurile sunt greu accesibile (pamant, piatra) sau accesul camioanelor este restrictionat.

8.16.Coletele trimise prin curier rapid, ce cantaresc sub 20 kg si/sau care au o dimensiune externa mai mica de 2 metri si care nu sunt atipice, sunt livrate pana in fata usii (pana in apartament/casa/imobil), cu condiția ca adresa de livrare furnizată de către Client/Cumpărător să conțină etajul și numărul apartamentului. Produsele vor fi livrate la adresa mentionata de cumparator iar costul de livrare este cel mentionat inainte de finalizarea comenzii.

# a. Timpul de livrare

8.17.Termenul de livrare este individual si este indicat estimativ sub fiecare Produs.

8.18.Livrarea coletelor prin serviciu de curierat si/sau casa de expeditie se face de luni pana vineri, cu exceptia zilelor de sarbatoare legala.

8.19.Livrarile standard se fac, in mod obisnuit, in 24-72 ore (1-3 zile lucratoare) de la confirmarea comenzii.

i. Pentru comenzile confirmate pana in ora 12:00 a unei zile lucratoare, livrarea se face, in mod obisnuit in 24-48 ore; ii. Pentru comenzile confirmate dupa ora 12:00 a unei zile lucratoare, livrarea se face, in mod obisnuit in 48-72 ore.

8.20.Pentru produsele metalurgice din Categoria Materiale de Constructii, raportat la faptul ca acestea necesita un transport propriu special, acestea se livreaza, in mod obisnuit, in 5 zile lucratoare de la confirmarea comenzii, la un moment ales de comun acord.

8.21.Produsele care nu se afla in stoc la momentul confirmarii comenzii (expuse pe site cu mentiunea ”la comanda”), sunt livrate ulterior intarii acestora in stoc, in conditiile expuse mai sus, Clientul/Cumparatorul fiind informat cu privire la o data estimativa de vanzare.

8.22.In cazul in care profesionistul nu si-a indeplinit obligatia de a livra produsele in momentul convenit cu consumatorul sau in termen de cel mult 30 de zile la data incheierii contractului, consumatorul ii solicita sa efectueze livrarea intr-un termen suplimentar, corespunzator circumstantelor. In cazul in care profesionistul nu livreaza produsele in termenul suplimentar respectiv, consumatorul are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

8.23.Punctul 8.22 nu se aplica contractelor de vanzare in cazul in care livrarea in termenul convenit de comun acord este esentiala avand in vedere toate circumstantele existente la incheierea contractului sau in cazul in care consumatorul informeaza profesionistul, pe un suport durabil inainte de incheierea contractului, ca livrarea inainte de sau la o data precizata este esentiala. In aceste cazuri, daca Vanzatorul nu livreaza produsele in momentul convenit cu consumatorul sau in termenul stabilit la pct. 8.22., consumatorul are dreptul, dupa caz, la rezolutiunea sau rezilierea contractului.

8.24.La rezolutiunea sau, dupa caz, la rezilierea contractului, Vanzatorul va rambursa toate sumele platite in temeiul contractului de catre consumator si in decurs de cel mult 7 zile de la data la care consumatorul a comunicat profesionistului decizia sa de terminare a contractului.

8.25.Momentul de la care incepe sa curga timpul de livrare:

1. in cazul platii prin OP (ordin de plata), in urmatoarea zi lucratoare dupa incasarea contravalorii produselor de catrevanzator;
2. in cazul platii prin card de credit sau debit, in urmatoarea zi lucratoare dupa primirea de catre vanzator a decizieiafirmative din partea bancii respective; iii. in cazul platii ramburs la livrare, in urmatoarea zi lucratoare dupa confirmarea comenzii de catre Vanzator; iv. in cazul altor modalitati de plata, in prima zi lucratoare dupa confirmarea platii.

# b. Daune de transport, vicii

8.26.Pentru toate livrarile, in cazul deteriorarii vizibile a coletului sau a ambalajului, Clientul/Cumparatorul sau persoana delegata cu primirea comenzii trebuie sa verifice integritatea continutului impreuna cu delegatul companiei prestatoare de servicii de curierat, urmand ca rezultatul sa fie notat intr-un proces verbal incheiat de catre acesta.

i. Serviciul „Deschide coletul la livrare” este disponibil pentru toate produsele care au afisat acest beneficiu in pagina si este valabil atat pentru persoanele fizice, cat si pentru persoanele juridice.

Acest serviciu ofera posibilitatea Clientului/Cumparatorului de a verifica daca produsul este intact, nu si posibilitatea de a verifica tehnic (testa/proba/monta/asambla) produsul.

Daca in urma deschiderii coletului Clientul/Cumparatorul considera ca produsul comandat nu este in stare perfecta de livrare si prezinta semne de lovire, zgarieturi sau alte probleme de tip estetic, acesta trebuie sa refuze comanda. Pentru a refuza comanda Clientul/Cumparatorul trebuie sa completeze un Proces verbal de constatare, in prezenta curierului, in momentul livrarii. Procesul verbal NU mai poate fi completat dupa plecarea curierului.

8.27.In cazul in care livrarea se face cu un transportator specializat care nu permite optiunea ”Deschidere la livrare”, clientul poate reclama catre magazin deteriorarea produselor in termen de 1 ora de la momentul receptiei. Dupa acest termen, reclamatiile nu mai pot fi luate in considerare.

8.28.Coletele ce contin produse fragile din categoriile Obiecte sanitare, Mobilier baie, Cazi baie (cu exceptia Sifoanelor si Suporturilor cazi), Cabine dus (cu exceptia Rigolelor si canalelor de scurgere), Mobilier baie vor fi expediate exclusiv prin intermediul unui curier/transportator cu optiunea de "Deschide coletul la livrare" pentru verificarea integritatii produselor.

1. Semnarea documentelor de receptie implica acceptarea produsului ca fiind in stare intacta in momentul livrarii.
2. Daca livrarea este acceptata cu semnatura de primire, orice reclamatie ulterioara privind integritatea produselor nu maipoate fi luata in considerare.
3. In cazul acestor colete exista posibilitatea perceperii de taxe suplimentare daca destinatia nu se afla in aria de acoperire cu kilometri suplimentari 0 a curierului.

8.29.PRO-THERM.RO isi rezerva dreptul de a restrictiona livrarea unor categorii de produse apreciate ca voluminoase in anumite regiuni din Romania. In cazul in care adresa de livrare indicata in procesul de comanda se afla in afara ariei de livrare, Clientul/Cumparatoul va fi contactat in vederea anularii comenzii, iar contravaloarea acesteia va fi returnata in cel mai scurt timp posibil, prin metoda de plata utilizata in momentul plasarii comenzii, cu exceptia cazului in care s-a convenit, de comun acord, o alta modalitate de restituire.

8.30.PRO-THERM.RO isi rezerva dreptul de a restrictiona livrarea produselor in localitati / zone in care exista restrictii de circulatie sau interactiune dispuse de autoritati (de exemplu, instituirea de masuri de carantinare zonala). Daca, in urma plasarii comenzii, se constata ca zona / localitatea se afla in carantina sau este supusa din partea autoritatilor altor masuri restrictive care pot afecta buna desfasurare a procesului de livrare, clientul/cumparatorul va fi contactat in vederea anularii comenzii, iar contravaloarea acesteia va fi returnata in cel mai scurt timp posibil, prin metoda de plata utilizata in momentul plasarii comenzii, cu exceptia cazului in care nu s-a convenit, de comun acord, o alta modalitate de restituire.

# Transferul proprietatii bunurilor

9.1. Conform Art. 20 din OUG 34/2014, in cazul contractelor in care profesionistul livreaza produsele catre consumator, riscul de pierdere sau de deteriorare a produselor este transferat consumatorului in momentul in care acesta sau o parte terta desemnata de acesta, alta decat transportatorul, intra in posesia fizica a produselor. Cu toate acestea, riscul este transferat consumatorului in momentul livrarii produselor catre transportator, daca transportatorul a fost insarcinat de catre consumator sa transporte produsele, iar aceasta optiune nu a fost oferita de catre profesionist, fara a aduce atingere drepturilor consumatorului fata de transportator.

# Dreptul de retragere

10.1.Dreptul de retragere se asigura exclusiv clientilor/cumparatorilor persoane fizice.

10.2.Clientul/Cumparatorul are dreptul sa se retraga din Contract, respectiv sa returneze un Bun, in termen de 14 zile calendaristice, fara invocarea niciunui motiv si fara a suporta alte costuri decat cele de livrare a returului.

10.3.Potrivit OUG nr. 34/2014, perioada de returnare a unui Bun sau renuntare la un Serviciu expira in termen de 14 zile de la:

1. ziua in care Cumparatorul intra in posesia fizica a ultimului Bun – in cazul in care Cumparatorul comanda printr-o singuracomanda produse multiple care vor fi livrate separat;
2. ziua in care Cumparatorul intra in posesia fizica a ultimului Bun sau a ultimei piese – in cazul livrarii unui produs careconsta din mai multe loturi sau piese.

10.4.Costurile de returnare sunt suportate de catre Client/Cumparator, conform legii.

1. 5.In cazul in care Clientul/ Cumparatorul solicita retragerea din Contract in interiorul termenului legal de retragere din contract, acesta trebuie sa returneze produsul impreuna cu ambalajul original al acestuia, nedeteriorat, cu etichetele initiale intacte, cu toate accesoriile primite, certificatul de garantie, manualele de utilizare a produsului si eventualele cadouri care au insotit produsul respectiv. Prin etichete se intelege orice material scris, imprimat, litografiat, gravat sau ilustrat, care contine elemente de identificare a produsului si care insoteste produsul sau este aderent la ambalajul acestuia (de exemplu etichetele care ilustreaza clasa energetica de consum al produsului, etichetele care ilustreaza numele producatorului, etichetele care ilustreaza impactul asupra mediului, etc.).
	1. Clientului/Cumparatorului, atunci cand isi exercita dreptul de retragere din contract, trebuie sa returneze bunul inambalajul original nedeteriorat, protejat prin infoliere cu folie din plastic sau ambalat intr-o alta cutie din carton si impreuna cu toate accesoriile acestuia si eventualele cadouri ce l-au insotit. Lipirea de etichete, taierea, ruperea sau orice alt mod de deterioarare a ambalajului original al produsului poate conduce la diminuarea valorii acestuia. Desfacerea ambalajului original al produsului prin tarierea sigiliilor cutiei, respectiv pe de-a lungul benzii adezive, in vederea deschiderii normale a cutiei sau taierea ambalajului din plastic (in caz ul produselor ce nu vin ambalate in cutie de carton), nu reprezinta o deteriorare a ambalajului.
	2. Pentru a stabili natura, caracteristicile si modul de functionare a Bunurilor, Clientul/Cumparatorul trebuie sa lemanipuleze si sa le inspecteze in acelasi mod in care i s-ar permite sa o faca intr-un magazin fizic. In cazul deteriorarii produsului, PRO-THERM.RO isi rezerva dreptul de a compensa diminuarea valorii produsului rezultata din manipularea acestuia de catre Client/Cumparator, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor cu platile primite de la Client/Cumparator.Clientul/Cumparatorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii Bunurilor care rezulta din manipulari altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii Bunurilor.
	3. Pentru transparenta si claritate, din pretul total al Bunului returnat, Vanzatorul poate retine o suma de bani cereprezinta diminuarea valorii Bunului in proportie de 1%-100% din valoarea initiala a Bunului, dupa caz. Valorea finala fiind stabilita in functie de valoarea pieselor ce trebuie inlocuite si/sau a manoperei de reconditionare/igenizare sau ca diferenta dintre valoarea initiala a produsului nou si valoarea de revanzare a produsului folosit. Contravaloarea taxei de diminuare va fi comunicata catre Clientului/Cumparatorului ulterior recieptionarii, verificarii si evaluarii Bunurilor returnate.
	4. Nu se accepta produsele asupra carora au fost efectuate interventii neautorizate, cele care prezinta urme deuzura/folosire excesiva, zgarieturi, lovituri, socuri mecanice / electrice, produsele carora le lipsesc accesorii.
	5. Pentru a putea face dovada diminuarii valorii produselor ce a rezultat din actiunile Clientului/Cumparatorului(actiuni diferite de cele ce sunt necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor), la momentul primirii coletului de retur, Vanzatorul procedeaza verificarea manuala, in fata camerelor de luat vederi, integritatea si starea produselor returnate.
	6. Daca intervine retragerea din contract, toate platile primite de la cumparator, inclusiv costurile de livrare (cuexceptia costurilor suplimentare care rezulta din faptul ca s-a ales de catre client/cumparator o alta modalitate de livrare fata de livrarea standard propusa de PRO-THERM.RO) vor fi returnate in termen de 14 zile calendaristice din ziua in care PRO-THERM.RO a primit de la cumparator comunicarea privind retragerea din contract sau potrivit art. 10.12. din prezentele Termene și Condiții.
	7. Restituirea sumei reprezentand pretul bunului pentru care s-a exercitat dreptul de retragere poate fi amanata panala momentul la care Vanzatorul primeste bunul/bunurile returnate sau pana la momentul la care Clientul/Cumparatorul furnizeaza Vanzatorului dovada ca a trimis bunul/bunurile inapoi, in functie de care termen este mai scurt.
	8. Costurile de transport platite pentru comanda vor fi restituite in cazul in care sunt returnate toate produselecomandate. In cazul este returnata doar o parte din produse, restituirea costurilor de transport initiale este exclusa.
	9. Vanzatorul va returna sumele pe care le-a primit drept plata din partea consumatorului prin metoda aleasa deClient/Cumparator, specificată în formularul de retur sau în declaratia neechivoca privind decizia sa de retragere.

# a. Procedura efectuarii returului

10.15. In cazul in care Clientul/Cumparatorul decide sa se retraga din Contract, acesta va putea:

1. completa online formularul de retur ce se regaseste pe site-ul www.pro-therm.ro. la sectiunea ”Despre Cumparaturi” sau accesand formularul de retragere din contract
2. face orice alta declaratie neechivoca in care isi exprima decizia de retragere din contract. In aceasta situatieClientul/Cumparatorul va trebui sa furnizeze Vanzatorului informatii suficiente in vedere indentificarii comenzii, a Cumparatorului/Clientului si a modalitatii de restiturire a sumei. Cererea de retur formulata prin telefon, fara documentarea acesteia sau prezentarea produsului, in vederea returului, nu reprezinta o declaratie neechivoca de retragere.

10.16. In cazul in care Clientul/Cumparatorul opteaza pentru informarea Vanzatorului cu privire la retragerea din contract prin completarea formularului de retur pus la dispozitie pe site-ul Vanzatorului, Clientul/Cumparatorul va completa acest formular. Daca in cuprinsul formularului de retur sunt campuri completabile pentru care clientul/cumparatorul nu are informatia la indemana, acesta poate completa respectivele campuri cu valoarea ”0”. Insa, este important a sublina faptul ca pentru a se putea efectua returul, Clientul/Cumparatorul trebuie sa furnizeze un minim de informatii in vederea identificarii comenzii pentru care se exercita dreptul de retur al unui bun, a identitatii Clientului/Cumparatorului, a unei modalitati de comunicare cu acesta si a informatiilor privind contul bancar in care urmeaza a se efectua restituirea, dupa caz. Informatiile necesare in vederea identificarii comenzii si procesarea cererii de retur sunt urmatoarele: i. numele pe care a fost plasata comanda; ii. adresa de email; iii. numarul de telefon; iv. modalitatea de compensare, respectiv restituirea sumei sau schimbarea produsului;

 v. contul bancar pentru returnarea contravalorii produselor, dupa caz; vi. indicativul produsului pe care vrei sa il returnezi.

10.17. Ulterior completarii formularului de retur si a comunicarii acestuia catre Vanzator sau ulterior comunicarii neechivoce de catre Client/Cumparator a deciziei sale de retragere, Clientului/Cumparatorului ii revine obligatia de a expedia produsul catre Vanzator in decurs de 14 zile calendaristice din ziua in care Clientul/Cumparatorul a informat Vanzatorul cu privire la retragerea din prezentul contract. Termenul se considera respectat daca bunul/bunurile au fost expediate catre Vanzator inainte de scurgerea celor 14 zile.

10.18. Adresa la care Clientul/Cumparatorul trebuie sa expedieze coletul este:

Destinatar: SEA STORE SRL

Adresa: Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Strandului, Nr. 3, Etaj 1

10.19. Produsele returnate prin curier rapid NU se vor trimite cu RAMBURS!

10.20. In vederea identificarii rapide de catre Vanzator a returului, la predarea coletului catre curier, Clientul/Cumparatorul poate sa se asigure ca numarul comenzii aferent bunului returnat este notat pe colet/pe AWB sau este notat pe un suport de hartie aflat in interiorul coletului (scris olograf/de mana sau printat pe hartie).

10.21. Produsele voluminoase livrate initial paletizat se vor depozita pe palet si se vor asigura corespunzator in vederea efectuarii returului.

# b. Bunuri/ servicii si clienti/ cumparatori pentru care nu se asigura dreptul de retragere

1. Contractele de prestari servicii, dupa prestarea completa a serviciilor, daca executarea a inceput cu acordul prealabil expres al Cumparatorului si dupa ce acesta a confirmat ca a luat la cunostinta de faptul ca isi va pierde dreptul de retragere dupa executarea completa a Contractului de catre Vanzator;
2. Furnizarea de bunuri si/sau servicii al caror pret depinde de fluctuatiile de pe piata financiara pe care Vanzatorul nu lepoate controla si care pot avea lor pe parcursul perioadei de retragere; iii. Furnizarea de Bunuri confectionate dupa specificatiile prezentate de Cumparator sau personalizate in mod clar; iv. Furnizarea de Bunuri care sunt susceptibile a se deteriora sau expira rapid;

 v. Furnizarea de Bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de Cumparator; vi. Furnizarea de Bunuri care sunt, dupa livrare inseparabil amestecate cu alte elemente.

10.22. De asemenea, nu fac obiectul denuntarii unilaterale a contractului produsele deteriorate excesiv de catre cumparator, produsele care prezinta defectiuni din culpa cumparatorului, precum si cele ale caror piese au fost inlocuite de catre cumparator.

10.23. Dreptul de retragere stabilit de legislatia romana in favoarea consumatorilor este de 14 zile calendaristice. Cu toate acestea pentru aproape toate Produsele, PRO-THERM.RO ofera consumatorilor dreptul, in anumite conditii, de a returna produsul in 120 de zile calendaristice de la data in care intra in posesia produsului/produselor. Vezi detaliile complete pentru aceasta campanie accesand urmatorul link: retur in 120 de zile.

# Garantii

11.1.Garantiile se impart in doua categorii, respectiv garantia legala de conformitate (denumita in continuare ”Garantia legala”) si garantia comerciala.

1. Garantia legala de conformitate este protectia juridica a consumatorului rezultata prin efectul legii inraport cu lipsa de conformitate, reprezentand obligatia legala a vanzatorului fata de consumator ca, fara solicitarea unor costuri suplimentare, sa aduca produsul la conformitate, incluzand restituirea pretului platit de consumator, repararea sau inlocuirea produsului, daca acesta nu corespunde conditiilor enuntate in declaratiile referitoare la garantie sau in publicitatea aferenta disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului.
2. Garantia comerciala este orice angajament asumat de Vanzator/Producator față de consumator,prevăzut în certificatul de garanție sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea încheierii contractului, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de restituire a pretului platit de consumator, de reparare sau de inlocuire a produsului cumparat, in cazul in care acesta nu corespunde specificațiilor sau oricărei alte cerințe care exceed garanția legală.

11.2.IN TOATE CAZURILE, garantia legala de conformitate nu este afectata de eventuala garantia comerciala oferita.

11.3.NEAKASIA declara pe propria raspundere ca produsele comercializate prin magazinul online www.pro-therm.ro. sunt originale si respecta cerintele referitoare la protectia vietii, sanatatii, securitatii muncii si protectiei mediului, in conformitate cu HG 1022/2002 si HG 457/2003.

11.4.Raspunderea vanzatorului privind garantia legala este angajata daca lipsa de conformitate apare intr-un termen de 2 ani, calculat de la data livrării produsului.

11.5.Produsele cumparate prin intermediul magazinului online www.pro-therm.ro. pot beneficia de garantia comerciala obisnuita a fiecarei marci/porducator in parte, dupa caz. Astfel, fiecare produs va fi insotit de certificatul de garantie comerciala al producatorului (daca este cazul). Garantia comerciala nu afecteaza garantia legala pentru lipsa de conformitate sau alte garantii legale, de care beneficiaza toate produsele comercializate, asa cum sunt stabilite de legea romana in vigoare.

1. 6.In cazul Bunurilor vandute de PRO-THERM.RO, certificatele de garantie comerciala sunt emise de către Producator.
	1. Certificatul de garanție comercială este oferit consumatorului, pe un suport durabil, cel mai târziu în momentullivrării bunurilor. In cazul in care certificatul de garantie comerciala nu v-a fost transmis fizic (pe suport hartie) sau electronic (pe email sau in contul de client) in 48 (patruzeci si opt) ore de la livrare, va rugam sa ne sesizati acest aspect fie pe email la adresa: comenzi@pro-therm.ro. sau telefonic la numarul de telefon: 0730 363 435 Garantia comercială este valabila incepand cu data livrarii
	2. In cazul lipsei conformitatii, consumatorul are dreptul, după caz, fie de a beneficia de aducerea în conformitate abunurilor, fie de a beneficia de o reducere proporțională a prețului sau de a obține încetarea contractului în condițiile prevăzute de art. 11 din OUG nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, respectiv:
		1. în primul rând, pentru ca bunurile să fie aduse în conformitate, consumatorul poate opta între reparație și înlocurie, cu exceptia situatiei in care care măsura corectivă aleasă de acesta din urmă ar fi imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, ar impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate;
		2. in subsidiar, sa beneficieze de reducerea corespunzatoare a pretului ori de încetarea contractului devânzare privind acest produs in cazul in care Consumatorul se afla intr-una din urmatoarele situatiile:
2. Vânzătorul nu a finalizat reparația sau înlocuirea sau Vânzătorul a refuzat să aducă în conformitate bunurile întrucât măsura corectivă era imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură corectivă disponibilă, impune vânzătorului costuri care ar fi disproporționate;
3. se constată o neconformitate, în pofida eforturilor vânzătorului de a o remedia;
4. neconformitatea este de o asemenea gravitate încât justifică o reducere de preț sau dreptul la încetarea imediată acontractului de vânzare;
5. vânzătorul a declarat că nu va aduce bunurile în conformitate într-un termen rezonabil, care nu poate depăși 15 zilecalendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate, stabilita de comun acord, in scris, intre vanzator si consumator, luandu-se in considerare natura produselor si scopul pentru care acesta a solicitat produsele, sau fără inconveniente semnificative pentru consumator ori acest lucru reiese clar din circumstanțele cazului.

11.9. Măsura corectivă de aducere în conformitate a bunului, respectiv reparația sau înlocuirea acestuia, se va efectua cu respectarea următoarelor condiții:

1. fără costuri în sarcina consumatorului;
2. într-un termen rezonabil de aproximativ 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de cătreconsumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luânduse în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii;
3. fără vreun inconvenient semnificativ pentru consumator, ținând seama de natura bunurilor și de scopul pentru care consumatorul a solicitat bunurile în cauză.
	1. În situația în care măsura corectivă în caz de neconformitate a bunului de care beneficiază consumatorul estereducerea pretului, această reducere va fi proporțională cu diminuarea valorii bunurilor primite de consumator în comparație cu valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi în conformitate.
	2. Încetarea contractului de vânzare reprezinta restituirea prestatiilor facute de parti respective, consumatorul trebuiesa restituie produsul, iar vanzatorul trebuie sa restituie suma platita la incheierea contractului. Consumatorul nu este indreptatit sa solicite încetarea contractului de vânzare, daca lipsa conformitatii este minora.
	3. În cazul în care neconformitatea bunurilor este constatată la scurt timp după livrare, fără a depăși 30 de zilecalendaristice, consumatorii pot să opteze pentru o anumită măsură corectivă.
	4. Daca neconformitatea se referă doar la unele dintre bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare și există unmotiv de încetare a contractului de vânzare, Consumatorul poate obține încetarea contractului de vânzare în raport cu bunurile respective, precum și cu orice alte bunuri pe care consumatorul le-a achiziționat împreună cu bunurile neconforme, în cazul în care consumatorului nu i se poate pretinde în mod rezonabil să accepte să păstreze numai bunurile conforme.
	5. În cazul în care consumatorul obține încetarea contractului de vânzare în ansamblul său sau partial în raport cuunele dintre bunurile livrate în temeiul contractului de vânzare:
4. consumatorul returnează vânzătorului bunurile, pe cheltuiala acestuia din urmă;
5. vânzătorul îi rambursează consumatorului prețul plătit pentru bunuri la primirea bunurilor sau a unei dovezi prezentatede consumator că bunurile au fost returnate;
6. vânzătorul rambursează consumatorului suma de bani în conformitate cu lit. b), folosind aceleași modalități de plată ca șicele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.
	1. Consumatorul are dreptul de a suspenda plata unei părți restante din prețul bunurilor sau a unei părți a acesteiapână în momentul în care Vânzătorul își va fi îndeplinit obligațiile care îi revin generate de neconformitate.
	2. Lipsa de conformitate izvorata din incorecta instalare a produselor nu este echivalenta cu o lipsa a conformitatiiproduselor, cu exceptia cazului in care instalarea produsului face parte din contractul de vanzare a produselor si produsele au fost instalate de Vanzator sau pe raspunderea sa.
	3. În cazul în care o reparație necesită demontarea bunurilor care au fost instalate într-un mod compatibil cu natura și cu destinația lor, înainte ca neconformitatea să fie constatată, sau în cazul în care bunurile respective urmează să fie înlocuite, obligația de a repara sau înlocui bunurile include demontarea bunurilor neconforme și instalarea bunurilor de înlocuire sau a bunurilor reparate sau suportarea costurilor aferente demontării și instalării.
	4. In primul an de la cumparare, consumatorul nu trebuie sa dovedeasca neconformitatea, aceasta fiind prezumata a fiexistat la data cumpararii, cu exceptia cazurilor in care prezumtia este incompatibila cu natura produsului sau a lipsei de conformitate. Pentru perioada de la 1 an la 2 ani, lipsa conformitatii va trebui dovedita de consumator.
	5. In cazul certificatelor de garantie comerciala emise de producatori, daca produsul se defecteaza in perioada degarantie, reparatia este asigurata de reteaua de service autorizat a Producatorului, in centrele specificate in certificat. Clientul/Cumparatorul poate contacta Vanzatorul in vederea trimiterii in service prin completarea formularului de garantie disponibil in site sau poate duce produsul defectat la mai apropiat centru de service mentionat in certificat, care va prelua intreaga responsabilitate a rezolvarii garantiei.
	6. Daca Clientul/Cumparatorul nu doreste sa completeze formularul de garantie pus la dispozitie de Vanzator pe site,acesta poate comunica Vanzatorului problemele intampinate pe alte canale de comunicare disponibile (email). In situatia in care Clientul/Cumparatorul opteaza pentru acest tip de comunicare, acesta trebuie sa mentioneze: numele de pe care s-a plasat comanda, adresa de email, numarul de telefon la care poate fi contactat, numarul comenzii, produsul in cauza si problemele intampinate. Cererile ce vin insotite de poze/filmari cu probleme pot sa fie prelucrate mai rapid de catre operatorii Vanzatorului, de aceea este recomandata comunicarea acestora.
	7. Produsele care pot fi transportate prin curier, vor fi trimise de SEA STORE SRL, Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti,Strada Strandului, Nr. 3, Etaj 1, telefon : 0730 363 435. Informatii complete vor fi trimise catre Client/Cumparator in momentul prelucrarii cererii de garantie, in cel mult 3 zile lucratoare de la plasarea cererii. Produsele agabaritice sau care prin natura lor trebuie sa fie montate pentru a primi o rezolutie vor beneficia de service la domiciliu. Acesta se programeaza cu echipa de service dupa prelucrarea cererii de garantie de catre un operator.
	8. Reparațiile sau înlocuirile se efectuează într-un termen rezonabil, de aproximativ 15 zile calendaristice din momentul în care vânzătorul a fost informat de către consumator cu privire la neconformitate și care este stabilit de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii.
	9. Termenul de aducere la conformitate va fi prelungit automat în situația în care consumatorul/cumpărătorultergiversează punerea la dispoziția Vânzătorului/Producătorului a bunului ce face obiectul garanției.
	10. Conditiile de acordare a garantiilor pot varia in functie de producator si sunt stabilite in politicile comerciale alefiecarui producator, la nivel national. Astfel, pentru a putea beneficia de garantia comerciala, este esentiala respectarea conditiilor de utilizare a produsului mentionata in certificatul de garantie comerciala.
	11. În cazul în care neconformitatea este remediată prin reparație, termenul de garanție legală se prelungește cu timpul de nefuncționare a bunului, din momentul la care a fost adusă la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate până la predarea efectivă a bunului în stare de utilizare normală către consumator, iar în cazul în care neconformitatea este remediată prin înlocuire, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme, termenul de garanție legală începe să curgă de la data înlocuirii.
	12. Certificatul de garantie, emis in baza garantiei comerciale, va indeplini urmatoarele conditii:
		1. este redactat în limba română, intr-un limbaj simplu și inteligibil;
		2. cuprinde mentiuni cu privire la drepturile conferite prin lege consumatorului, respectiv garanția deconformitate legală și măsurile corective gratuite de care beneficiază consumatorul, si precizarea că aceste drepturi nu sunt afectate prin garantia comerciala oferita;
		3. cuprinde mentiuni cu privire la procedura pe care trebuie să o urmeze consumatorul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale .
		4. cuprinde mentiuni cu privire la bunurile cărora li se aplică garanția comercială ;
		5. cuprinde mentiuni cu privire la condițiile garanției comerciale (de exemplu, unele bunuri/produse trebuie instalate de către un instalator autorizat pentru a beneficia de garanția comercială).
	13. Factura fiscala emisa pe numele Clientului/Cumparatorului, astfel cum a fost mentionat la momentul plasariicomenzii, poate fi folosită pentru exercitarea drepturilor ce decurg din garanția legală, conferită de lege. Pentru o comunicare corecta a informatiilor privind documentele fiscale si cele de garantie ale Bunului din Comanda, cumparatorului ii revine obligatia de a completa corect si de a actualiza cand este necesar ca datele sa fie corecte.
	14. Pierderea facturii in original nu duce la pierderea garantiei legale, insa pentru a putea beneficia de garantie, clientulpoate sa solicite un duplicat digital din partea Comerciantului. Comerciantul are la dispozitie 48 de ore lucratoare pentru a trimite catre Cumparator duplicatul.

# Conditii de acordare garantie

11.29. Garantia se acorda in baza facturii emise de comerciant si/sau a certificatului de garantie in original care insoteste produsul.

11.30. Garantia NU se acorda pentru produsele care:

 i. Au suferit socuri mecanice; ii. Au deteriorari cauzate de instalare incorecta, manipulare sau depozitare deficitara; iii. Au fost montate respectand standardele inscrise in instructiunile de montare; iv. Au fost deteriorate in urma intretinerii sau folosirii necorespunzatoare;

 v. Au defectiuni induse de factori externi, precum impuritatile din apa de retea, fluctuatii de tensiune sau orice agent extern care poate prejudicia starea produsului.

11.31. Fiecare produs intrat in garantie va fi inspectat de catre Comerciant si/sau un service autorizat. Daca este constatata una dintre urmatoarele situatii, produsul NU beneficiaza de garantie:

 i. Deteriorarea survenita in urma neglijarii sau nerespectarii instructiunilor de folosire a produselor; ii. Deteriorari cauzate de erorile de instalare, setare, montare, intretinere sau transport;

1. Produsele care prezinta socuri mecanice - manipulare necorespunzatoare care a dus la deteriorareafizica a produsului (lovituri, crapaturi, ciobituri);
2. Produsele care au fost utilizate in conditii neadecvate (calitatea slaba a apei, lipsa de rezistenta aprodusului montat suspendat, prize fara impamantare, etc);
3. Deteriorarea produsului in urma pastrarii/depozitarii produsului in conditii improprii sau in caleaintemperiilor.

# Particularitati garantie obiecte sanitare

11.32. Garantia nu se extinde asupra materialelor consumabile si pieselor de uzura regulata (exemple, fara a se limita la ele - racorduri flexibile, garnituri, dibluri etc). De asemenea, Garantia nu se extinde asupra materialelor consumabile a caror durata de viata medie conform standardelor producatorului au fost atinse.

11.33. Toate componentele, cum ar fi garniturile de etansare, acumulatorii pentru baterii cu senzor, care au o uzura naturala, sunt excluse de la garantie.

11.34. Pentru obiectele sanitare din compozit si pentru obiectele sanitare colorate (exemple fara sa se excluda alte categorii de produse - vase wc, bideuri, lavoare, cazi, etc) nu folositi pentru curatare detergenti sau solutii care contin acizi sau agenti abrazivi (exemple, fara sa se excluda alte tipuri de agenti chimici - Domestos, Clor, Cif, etc). Folositi doar detergent lichid si clatiti cu apa curata.

# Particularitati garantie baterii sanitare

11.35. Instructiuni de intretinere:

 i. Curatati cu detergent lichid ii. Indepartati depunerile de calcar folosind solutia decalcifianta; iii. Dupa curatare, spalati cu apa curata si lustruiti cu o carpa curata;

 iv. Nu folositi detergenti care contin acizi sau agenti abrazivi (exemple, fara sa se excluda alte tipuri de agenti chimici - Domestos, Clor, Cif, etc)

11.36. Pastila ceramica a cartusului este considerata consumabil cu o uzura naturala in timp. Partile flexibile nu fac obiectul garantiei daca sunt deteriorate prin folosire neadecvata, fortari, ruperi sau uzari datorate manipularii improprii.

11.37. Pentru baterii si panouri de dus, Cumparatorul este obligat, in cadrul perioadei de garantie, sa asigure montajul, intretinerea si mentenanta produselor cu instalatori autorizati, precum si purjarea instalatiei inainte de montajul reperelor ce fac obiectul acestei garantii, astfel:

1. La baterii este obligatorie schimbarea filtrelor la o perioada de 6-9 luni.
2. La panouri de dus, cazi si cabine cu hidromasaj este obligatorie si curatarea instalatiilor cu solutii dedecalcifiere, de catre instalatori autorizati.

11.38. Bateriile colorate necesita o atentie sporita in procesul de curatare, solutiile detaliate la punctul 11.36 subpct. iv. pot duce la matuirea culorilor - acizi sau agenti abrazivi (exemple, fara sa se excluda alte tipuri de agenti chimici - Domestos, Clor, Cif, etc).

# Cesionarea si subcontractarea

12.1.Vanzatorul poate cesiona si/ sau subcontracta o terta parte pentru Servicii ce tin de onorarea Comenzii, cu informarea Cumparatorului, nefiind necesar acordul expres al acestuia. Vanzatorul va fi intotdeauna responsabil fata de Cumparator pentru toate obligatiile contractuale, indiferent de tertul care furnizeaza serviciul.

# Dreptul de proprietate intelectuala si industriala

13.1.Continutul, astfel cum este definit in preambul, incluzand dar nelimitandu-se la logo-uri, reprezentari stilizate, simboluri comerciale, imagini statice/dinamice, text si/sau continut multimedia prezentate pe Site, sunt proprietatea exclusiva a Pro-therm.ro si a furnizorilor sai, fiind protejate de legislatia aplicabila drepturilor de autor.

13.2.Clientului/Cumparatorului nu ii este permisa copierea/distribuirea/publicarea/transferul catre terte parti, modificarea si/sau alterarea, utilizarea, legarea la, expunerea, includerea oricarui continut in orice alt context decat cel original intentionat de Pro-therm.ro, includerea oricarui continut in afara site-ului, indepartarea semnelor care semnifica dreptul de autor al Pro-therm.ro asupra Continutului, precum si participarea la transferul/vanzarea/distributia unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea, afisarea Continutului, decat cu acordul scris expres al Pro-therm.ro, prin incheierea unui acord de utilizare distinct.

13.3.Clientul/Cumparatorul poate copia, tranfera si/sau utiliza Continut numai in scopuri personale sau non-comerciale, numai in cazul in care acestea nu intra in conflict cu prevederile Termenilor si Conditiilor.

13.4.In cazul in care Pro-therm.ro oferta Clientului/Cumparatorului dreptul de a utiliza sub forma descrisa intr-un acord de utilizare distinct, un anumit continut, la care Clientul/Cumparatorul are sau obtine acces in urma acestui acord, acest drept se extinde numai asupra acelui sau acelor continuturi in conformitate cu prevederile acordului.

13.5.Este interzisa orice utilizare a Continutului in alte scopuri decat cele permise expres prin prevederile Termenilor si Conditiilor sau de acordul de utilizare care il insoteste, in cazul in care acesta exista.

# Confidentialitate

14.1.Informatiile de orice natura furnizare de catre Cumparator/Client Vanzatorului vor ramane in proprietatea Vanzatorului.

14.2.Nicio declaratie publica, promovare, comunicat de presa sau orice alt mod de dezvaluire catre terte parti nu va fi facuta de Cumparator/Client cu privire la Comanda/Contract fara consimtamantul prealabil scris al Vanzatorului.

14.3.Prin transmiterea de informatii sau materiale prin intermediul acestui site, oferiti Vanzatorului acces nerestrictionat si irevocabil la acestea, dreptul de a utiliza, reproduce, afisa, modifica, transmite si distribui aceste materiale sau informatii. Sunteti, de asemenea, de acord ca Vanzatorul sa poata utiliza liber, in interes propriu aceste idei, concepte, know-how-uri sau tehnici pe care le-ati transmis prin intermediul Site-ului.

# Publicitate

15.1.Newsletterele Pro-therm.ro sunt transmise prin intermediul partnerilor specializati si agreati de Pro-therm.ro. Astfel, sunt asigurate confidentialitatea si securitatea informatiilor.

15.2.In momentul in care, Clientul isi creeaza un Cont pe Site, are posibilitatea sa isi exprime acordul cu privire la primirea de Newslettere. Optiunea cu privire la acordul emis de catre Client poate fi modificata in orice moment, prin contactarea Pro-therm.ro in acest sens la numarul de telefon 0730 363 435, sau folosirea link-ului Dezabonare din corpul Newsletterului.

15.3.Renuntarea la primirea Newslettere-lor nu implica renuntarea la acceptul dat pentru prezentul Document.

# Raspundere

16.1.Vanzatorul nu este responsabil pentru daune de orice fel pe care Clientul/Cumparatorul sau oricare terta parte o poate suferi ca rezulat al indeplinirii de catre Vanzator a oricarei din obligatiile sale conform Comenzii sau pentru daune care rezulta din utilizarea Bunurilor si Serviciilor dupa livrare si in special pentru pierderea acestora.

16.2.Este interzisa utilizarea acestui site web sau a subdomeniilor acestuia in scopul introducerii in mod deliberat de virusi sau orice alt program sau material care poate fi tehnic daunator sau distructiv. Sunt, de asemenea, interzise incercarile de acces neautorizat la acest site web sau la subdomeniile acestuia, la serverul pe care este gazduit acesta sau la orice alt server, calculator sau baza de date in legatura cu acest site web.

16.3.Prin acceptarea Termenelor si Conditiilor Clientii/Cumparatori/Utilizatori/Vizitatorii se angajeaza sa nu atace acest site web sau subdomeniile acestuia prin intermediul unui atac de blocare a serviciului sau de blocare a distribuirii/accesarii serviciului. Nerespectarea dispozitiilor din prezenta clauza va fi raportata autoritatilor competente in vederea aplicarii sanctiunilor legale si va poate determina suspendarea imediata a dreptului de a utiliza acest site web.

16.4.PRO-THERM.RO depune toate eforturile pentru a asigura o navigare sigura pe pagina sa web, insa nu poate garanta ca Site-ul, serverele pe care este gazduit sau e-mailurile trimise sunt fara virusi sau alte componente informatice cu caracter potential daunator, ca nu contin erori, omisiuni, defectiuni, intarzieri sau intreruperi in operare sau transmitere, caderi de linie sau orice alti factori similari. In cazul sesizarii unei astfel de situatii, PRO-THERM.RO va face tot posibilul sa remedieze, in cel mai scurt timp, astfel de probleme.

16.5.Orice persoana fizica/juridica sau entitate foloseste Site-ul pe riscul propriu, PRO-THERM.RO nefiind in niciun fel responsabila pentru eventualele daune directe sau indirecte cauzate de utilizarea sau accesarea/vizitarea Site-ului sau ca urmare a utilizarii informatiilor de pe site.

16.6.Astfel, este in interesul tuturor utilizatorilor sa se asigure ca au instalate sisteme adecvate de aparare, menite sa protejeze calculatorul de virusi si/sau orice alt continut daunator.

16.7.Eventuale link-uri catre alte site-uri web sau materiale ale unor terte parti, daca este cazul, postate pe Site sunt oferite exclusiv in scop informativ, iar PRO-THERM.RO nu isi asuma in niciun fel responsabilitate pentru continutul acestor site-uri si materiale, pentru produsele sau serviciile promovate sau comercializate prin intermediul acestor site-uri web.

1. 8.PRO-THERM.RO va asigura confidentialitatea datelor dumneavoastra, respectiv a datelor de autentificare, parolei si a tuturor celorlaltor detalii in legatura cu contul creat pe Site, in conformitate cu Politica de confidentialitate. Cu toate acestea, este responsabilitatea Clientului/Cumparatorului/Utilizatorului sa se asigure ca informatiile privind contul creat pe Site raman confidentiale in orice moment si ca nu vor fi transmise catre terti. Prin acceptarea Termenelor si Conditiilor sunteti de acord sa informati Vanzatorul in cel mai scurt timp posibil daca aveti, in mod rezonabil, suspiciuni ca securitatea contului este in pericol.
	1. Prin crearea Contului si/sau utilizarea Continutului si/sau plasarea Comenzilor, Clientul/Utilizatorul/ Cumparatorulaccepta in mod expres si fara echivoc Termenii si conditiile Site-ului in ultima versiune actualizata comunicata in cadrul Siteului, existenta la data crearii Contului si/sau utilizatii continutului si/sau la data plasarii comenzii.
	2. Ulterior crearii Contului, utilizarea Continutului echivaleaza cu acceptarea modificarilor intervenite asupraTermenilor si Conditiilor Site-ului si/sau a versiunilor actualizate ale Termenilor si Conditiilor Site-ului.
	3. Termenii si Conditiile Site-ului pot fi modificati oricand de catre Pro-therm.ro, acestia fiind opozabiliClientilor/Utilizatorilor/ Cumparatorilor de la data afisarii in Site. Acceptarea Termenilor si Conditiilor Site-lui se confirma prin bifarea checkbox-ului corespunzator din Site si/sau prin trimiterea Comenzii si/sau prin efectuarea unei plati online.

# Inscrierea de review-uri, comentarii, intrebari si raspunsuri

17.1. Inscrierea de Review-uri, Comentarii, Intrebari si Raspunsuri se poate face, de catre Utilizatori/Clienti/Cumparatori, in sectiunile “Intrebarile si raspunsurile clientilor” si “Review-uri”. Informatiile inscrise pot fi atat pozitive, cat si negative, si se vor referi la caracteristicile si modul de folosire al unui produs sau serviciu.

17.2. In momentul inregistrarii unui anumit Review/Comentariu/Intrebare/Raspuns pe Site, Utilizatorii/Clientii/Cumparatorii acorda Vanzatorului o licenta neexclusiva, perpetuua, irevocabila, nelimitata teritorial si dau dreptul Vanzatorului de a utiliza, reproduce, modifica, adapta, publica, traduce, distribui si de a afisa acest continut.

17.3. Fiecare Utilizator/Client/Cumparator, in momentul inscrierii de Review/Comentariu/Intrebare/Răspuns în sectiunile mentionate, se angajeaza sa respecte urmatoarele reguli:

1. sa faca referiri doar la caracteristici si/sau modul de utilizare al unui anumit produs sau serviciu, evitandinformatii legate de aspecte ce se pot schimba (pret sau oferte promotionale) sau informatii care tin de modul desfasurarii Comenzii;
2. sa foloseasca doar limba romana. Sunt permise si cuvintele sau expresiile care, desi nu sunt considerateromanesti, sunt de larga utilizare in toate mediile referitoare la domeniul respectiv;
3. sa utilizeze un limbaj corespunzator, neofensator, fara termeni care pot jigni sau afecta oricare altUtilizator/Client/Cumparator;
4. sa se asigure ca informatiile introduse de ei sunt realiste, corecte, neinselatoare si in conformitate cu legileaplicabile, respectand astfel inclusiv drepturile altor parti, drepturile de autor, de marca comerciala, de licenta sau alte drepturi de proprietate, publicitate sau intimitate;
5. sa foloseasca aceasta facilitate doar pentru a comunica sau a obtine detalii suplimentare referitoare la un anumit produs sau serviciu de pe Site, fara a face referire catre alte firme ce promoveaza vanzarea si cumpararea de produse sau servicii;
6. sa nu furnizeze sau sa solicite, in niciun mod si in nicio masura, date personale (detaliile de contact,informatiidespre adresa de livrare sau de domiciliu, numere de telefon, adrese de email, nume si/sau prenume, etc.) sau orice alta informatie care poate determina dezvaluirea acestor date personale;
7. sa nu inscrie informatii si/sau detalii despre URL-uri (legaturi) din alte site-uri comerciale ce desfasoara aceeasiactivitate comerciala ca si Vanzatorul;
8. sa nu incerce fraudarea serviciilor puse la dispozitie de catre Vanzator sau sa inscrie Review-uri/Comentarii/Intrebari/Raspunsuri care sa contina materiale de natura publicitara;
9. sa nu utilizeze Review-ul/Comentariul/Intrebarea/Raspunsul ca mijloc de comunicare cu Vanzatorul, in acest sensse vor folosi datele de contact ale Vanzatorului inscrise pe Site.

17.4.Vânzătorul publică atât Review-urile negative, cât și Review-urile pozitive. Vânzătorul va elimina Review-urile care nu respecta cerintele prevăzute la art. 17.3. din prezentele Termene și Condiții.

17.5.Pe langa o evaluarea realista critica, in momentul inscrierii unui Review, Utilizatorul/Clientul/ Cumparatorul va adauga si un Rating relevant pentru produsul sau serviciul aferent. Review-urile, impreuna cu Rating-urile corespunzatoare lor, vor influenta Rating-ul general al produsului sau serviciului, numar care apare intre paranteze langa titlul acestora. Astfel, un Review insotit de un Rating mare duce la o crestere a Rating-ului general, iar un Review insotit de un Rating mic duce la o scadere a Rating-ului general.

17.6.Cand un Review/Comentariu/Intrebare sau Raspuns este semnalat de catre un Utilizator/Client/Cumparator ca avand un continut inadecvat, dintr-o perspectiva strict subiectiva, acest continut este examinat cu atentie de catre Vanzator pentru a determina daca incalca Termeni si Conditii Site. Textele, fotografiile sau videoclipurile introduse sunt eliminate din Site numai dupa examinarea si evaluarea acestora de catre Vanzator.

17.7.In cazul in care Vanzatorul constata incalcarea Termenelor si Conditiilor in mod repetat, acesta isi rezerva dreptul de a suspenda posibilitatea Utilizatorului/Clientului/Cumparatorului de a inscrie Review-uri/Comentarii/Intrebari sau Raspunsuri in sectiunile “Intrebari si raspunsuri ale clientilor” si “Review-uri”.

17.8.Pentru sesizari sau reclamatii legate de Bunul si/sau Serviciul achizitionat, Cumparatorii au la dispozitie adresa office@pro-therm.ro . Termenul maxim de solutionare a reclamatiilor sau sesizarilor este de 30 de zile calendaristice de la primirea acestora.

17.9.Review-urile sunt redate pe pagina produsului în două moduri:

* Însoțite de mențiunea ”Achiziție verificată”, care semnifică faptul că review-ul este publicat de către un Cumpăratorcare a achizitionat Produsul din platforma Vânzătorului, fiind precizată, de asemenea, data achiziției acestui produs de către Cumărătorul ce a plasat recenzia;
* Neînsoțite de mențiunea ”Achiziție verificată” , care semnifică faptul că review-ul este publicat de catre un Utilizatorcare nu a achizitionat Bunul/Serviciul prin intermediul platformei Vânzătorului sau acesta din urmă nu are informații despre aceasta achiziție.
	1. Review-urile sunt afișate în ordine cronologică descendentă, primul review din listă fiind ultimul trimis de către unCumpărător / Client / Utilizator.
	2. Vânzătorul precizează în mod expres faptul că doar Review-ul însoțit de mențiunea ”Achiziție Verificată” este orecenzie plasată de către un Cumpărător care a achiziționat efectiv Bunul de pe site-ul PRO-THERM.RO. Este responsabilitatea Cumpărătorilor, Clienților și Utilizatorilor să se asigure că vor lua în considerare acest aspect atunci cand citesc Review-urile Bunurilor.

# Prelucrarea datelor cu caracter personal

18.1. PRO-THERM.RO certifica faptul ca va respecta dispozitiile legislatiei aplicabile, in special Regulamentul Parlamentului European si al Consiliului (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, care abroga Directiva 95/46 / CE (denumit in continuare “Regulamentul privind datele cu caracter personal”).

18.2.Pro-therm.ro.ro este un brand care apartine unei companii inregistrate in Romania responsabila avand sediul social in Judetul Prahova, Municipiul Ploiesti, Strada Vornicei, Nr. 4B, Bloc 2, Etaj 5, Ap. 4, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J29/1469/019 avand Codul de identificare fiscala 40925260

18.3.Conform cerintelor dispozitiilor legale aplicabile, Pro-therm.ro are obligatia de a prelucra datele personale pe care ni le furnizezi in conditii de siguranta si numai pentru scopurile specificate.

18.4.Colectăm următoarele tipuri de date personale de la dvs.: nume și prenume, adresa de e-mail, număr de telefon, adresa de livrare, adresa/ detalii IP sau detalii de facturare și plată.

18.5.Scopul colectarii datelor este: procesarea Comenzilor, oferirea suportului necesar in vederea procesarii/ preluarii unei Comenzi, informarea Clientilor/Cumparatorilor privind situatia Contului lor, informarea Cumparatorilor privind evolutia si starea Comenzilor, functionalitatea Site-ului, evaluarea Bunurilor si Serviciilor oferite, activitatii comerciale, de promovare a Bunurilor si Serviciilor, de marketing, de publicitate, de media, administrative, de dezvoltare, de cercetare de piata, de statistica, de urmarire si monitorizare a vanzarilor si comportamentul Clientului/Cumparatorului. Prelucrarea datelor cu carcater personal se realizeaza pentru executarea contractului. Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopuri de marketing, de exemplu pentru furnizarea Newsletter-ului, se realizeaza numai in baza consimtamantului dumneavoastra, iar cele privind functionarea Site-ului si privind functionarea Site-ului pot fi prelucrare si in temeiul interesului legitim al Protherm.ro.

18.6.Gazduirea si stocarea datelor are loc prin intermediul companiei Romarg S.R.L. Datele cu caracter personal furnizate pentru newsletter vor fi incarcate in Mailchimp care va actiona ca un imputernicit pentru Pro-therm.ro. Mailchimp opereaza livrarea newsletter-ului. Politica de confidentialitate aplicabila Mailchimp poate fi consultata la acest link: Politica de confidentialitate Mailchimp.

1. 7.Datele cu caracter personal pot fi furnizate catre urmatorii furnizori de servicii: euPlatesc.ro (furnizori de servicii de plata online), Fan Curier (furnizori de servicii de curierat), SmartBill (furnizor de soft facturare si gestiune), Google Analytics si Facebook Pixel (furnizori analiza trafic site), daca este necesar pentru furnizarea serviciilor prestate de acestia.
	1. De asemenea, informatiile Cumparatorului cu caracter personal pot fi furnizate si catre autoritati publice (de ex.,Parchet, Politie, instante judecatoresti), in baza si in limitele prevederilor legale si ca urmare a unor cereri expres formulate.
	2. Datele cu caracter personal furnizate pentru procesarea Comenzilor si care sunt cuprinse in documentele financiar-contabile sau in documentele care se anexeaza acestora vor fi stocate pentru o perioada de 10 ani, conform art. 38 din Anexa 1 la Ordinul nr. 2634/2015. Datele cu caracter personal furnizate pentru procesarea Comenzilor si care nu sunt cuprinse in documentele financiar-contabile sau in documentele care se anexeaza acestora vor fi stocate pe o perioada de 3 ani, termenul de prescriptie. Dupa aceasta perioada, aceste date vor fi distruse.
	3. Datele cu caracter personal furnizate pentru furnizarea Newsletter-elor vor fi stocate doar pe perioada in careNewsletter-ele se livreaza sau pana cand ne solicitati dezabonarea.
	4. Prin citirea Documentului ati luat la cunostinta faptul ca va sunt garantate drepturile prevazute de lege, respectivdreptul la informare, dreptul de acces la date, dreptul la rectificare, dreptul la stergere, dreptul la restrictionare, dreptul de a retrage consimtamantul in orice moment, fara afecta legalitatea prelucrarii efectuate pe baza consimtamantului inainte de retragerea acestuia, dreptul de opozitie, dreptul la portabilitate, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, depune o plangere la autoritatea de supraveghere competenta, dreptul de va adresa justitiei in caz de incalcare a drepturilor garantate de Regulamenul privind protectia datelor cu caracter personal.
	5. Pe baza unei cereri scrise, datate, semnate si transmise la adresa de e-mail: office@pro-therm.ro puteti solicita, inmod gratuit, sa vi se confirme faptul ca datele personale sunt sau nu prelucrate si acces la datele cu caracter personal prelucrate, conform dispozitiilor legale. In cazul în care cererile sunt in mod vadit nefondate sau excesive, in special din cauza caracterului lor repetitiv, PRO-THERM.RO poate: fie sa perceapa o taxa rezonabila tinand cont de costurile administrative pentru furnizarea informațiilor sau a comunicării sau pentru luarea măsurilor solicitate, fie să refuze să dea curs cererii.
	6. Site-ul poate folosi cookie-uri, iar pentru mai multe detalii, poate fi consultata sectiunea privind Politica de Cookie-uridin prezentul Document sau disponibila la adresa: Politica de Cookies.
	7. Mai multe despre politica privind prelucrarea datelor cu caracter personal pot fi citite accesand pagina Politica de confidentialitate a datelor cu caracter personal.

# Politica de cookies

19.1. Prezenta Politica privind fisierele cookies se aplica tuturor utilizatorilor paginii de internet https://www.protherm.ro.

19.2. Informatiile prezentate in continuare au ca scop informarea utilizatorilor acestei pagini de internet cu privire la plasarea, utilizarea si administrarea cookie-urilor de catre PRO-THERM.RO in contextul navigarii utilizatorilor pe aceasta pagina de internet.

19.3. Un "internet Cookie" (termen cunoscut si sub denumirea de "browser cookie" sau "HTTP cookie" ori pur si simplu "cookie") reprezinta un fisier de mici dimensiuni, format din litere si numere, care va fi stocat pe computerul, terminalul mobil sau pe alte echipamente ale unui utilizator prin intermediul carora se acceseaza internetul.

19.4. Cookie-urile sunt instalate prin solicitarea emisa de un web-server catre un browser (de ex. Internet Explorer, Firefox, Chrome).

19.5. Cookie-urile odata instalate au o durata de existenta determinata, ramanand "pasive", in sensul ca nu contin programe software, virusi sau spyware si nu vor accesa informatiile de pe hard driverul utilizatorului pe al carui echipament au fost instalate.

19.6. Un cookie este format din doua parti: numele cookie-ului si continutul/valoarea cookie-ului.

19.7. Din punct de vedere tehnic, doar web-serverul care a trimis cookie-ul il poate accesa din nou in momentul in care un utilizator se intoarce pe pagina de internet asociata web-serverului respectiv.

19.8. Cookie-urile sunt utilizate de prezentul domeniu pentru a furniza utilizatorilor acestei pagini de internet o experienta mai buna de navigare si servicii adaptate nevoilor si interesului fiecarui utilizator in parte, dupa cum urmeaza:

1. imbunatatirea utilizarii acestei pagini de internet, inclusiv prin identificarea oricaror erori care apar intimpul vizitarii / utilizarii acesteia de catre utilizatori;
2. furnizarea de statistici anonime cu privire la modul in care este utilizata aceasta pagina de internetcatre PRO-THERM.RO, in calitate de detinator al acestei pagini de internet;
3. anticiparea unor eventuale bunuri care vor fi in viitor puse la dispozitia utilizatorilor prin intermediulacestei pagini de internet, in functie de serviciile / produsele accesate;
	1. Pe baza feedback-ului transmis prin cookie-uri in legatura cu modul in care se utilizeaza aceasta pagina de internet,Pro-therm.ro poate adopta masuri pentru ca aceasta pagina de internet sa fie mai eficienta si mai accesibila pentru utilizatori.

Durata de viata a cookie-urilor

* 1. Durata de viata a cookie-urilor poate varia in functie de scopul pentru care este plasat. Exista urmatoarele categoriide cookie-uri care determina si durata de viata a acestora:
1. Cookie-uri de sesiune - este un cookie care este sters automat cand utilizatorul isi inchide browserul.
2. Cookie-uri persistente/fixe - este un cookie care ramane stocat in terminalul utilizatorului pana candatinge o anumita data de expirare (cateva minute, zile sau cativa ani in viitor) sau pana la stegerea acestuia de catre utilizator in orice moment prin intermediul setarilor browserului.

# Cookie-urile plasate de terti

19.11. Anumite sectiuni de continut de pe pagina de internet pot fi furnizate prin intermediul unor terti, adica nu de catre PRO-THERM.RO, caz in care aceste cookie-uri sunt denumite cookie-uri plasate de terti.

19.12. Aceste cookie-uri pot proveni de la urmatorii terti:

 i. Google Analytics ii. Facebook Pixel

19.13. In ceea ce priveste serviciile externe care plaseaza cookie-uri (third party) in momentul navigarii pe site-ul protherm.ro, scopul acestora este de marketing, analiza a traficului sau alte personalizari.

19.14. Domeniul pro-therm.ro foloseste etichete pentru remarketing (Remarketing Tag) si coduri de conversie primite de la Google AdWords si Web Trends Analytics si sunt colectate cookie-uri din partea tertelor parti.

19.15. Eticheta pentru remarketing Google colecteaza cookie-uri pentru a afisa anunturi in website-urile retelei Google Display si in Google Search. Atunci cand Vizitatorii viziteaza o pagina a website-ului care contine un remarketing tag, cookieul browser-ului pe care il folosesc este adaugat unei liste pentru remarketing. O lista pentru remarketing este un set de module cookie de utilizator, generate de una sau de mai multe etichete pentru remarketing.

19.16. Google AdWords foloseste aceste cookie-uri pentru a afisa anunturi sponsorizate in website-urile retelei Google Display si in Google Search Vizitatorilor care au vizitat website-ul www.pro-therm.ro.

19.17. In cazul in care vizitatorii website-ului PRO-THERM.RO nu sunt de acord cu utilizarea modulelor cookie de catre Google, acestia pot dezactiva afisarea anunturilor prin Managerul preferintelor anunturilor administrat de Google.

19.18. Partenerii nostri nu vor colecta informatii personale cum ar fi nume, adresa de email, adresa postala sau numar de telefon.

19.19. Vizitatorii website-ului PRO-THERM.RO care nu sunt de acord cu utilizarea modulelor cookie de catre partenerii nostri de publicitate, pot dezactiva afisarea anunturilor folosind setarile sau plugin-urile oferite de browserul preferat.

Cookie-urile folosite prin intermediul www.pro-therm.ro

19.20. Prin utilizarea / vizitarea paginii de internet pot fi plasate urmatoarele cookie-uri:

i. Cookie-uri de performanta a paginii de internet; ii. Cookie-uri de analiza a utilizatorilor; iii. Cookie-uri pentru geotargeting;

1. Cookie-uri de inregistrare;
2. Cookie-uri pentru publicitate;vi. Cookie-uri ale furnizorilor de publicitate.
	1. Cookie-uri de performanta - Prin acest tip de cookie-uri sunt memorate preferintele utilizatorului acestei pagini deinternet, astfel incat setarea din nou a preferintelor in cazul vizitarii ulterioare a paginii de internet nu mai este necesara.
	2. Cookie-uri de analiza a utilizatorilor - Aceste cookie-uri ne informeaza daca un anumit utilizator al paginii de interneta mai vizitat / utilizat aceasta pagina de internet anterior. Aceste cookie-uri sunt utilizate doar in scopuri statistice.
	3. Cookie-uri pentru geotargeting - Aceste cookie-uri sunt utilizate de catre un soft care stabileste tara de provenienta autilizatorului paginii de internet. Vor fi primite aceleasi reclame indiferent de limba selectata.
	4. Cookie-uri pentru inregistrare - Atunci cand va inregistrati pe acest site, se genereaza cookie-uri care memoreazaacest fapt. Serverele utilizeaza aceste cookie-uri pentru a ne arata contul cu care sunteti inregistrat. De asemenea, utilizarea acestor cookie-uri permite sa asociem orice comentariu postat pe pagina de internet cu username-ul contului folosit. In cazul in care nu a fost selectata optiunea "pastreaza-ma inregistrat", aceste cookie-uri se vor sterge automat la momentul terminarii sesiunii de navigare.
	5. Cookie-uri pentru publicitate - Aceste cookie-uri permit aflarea vizualizarii de catre un utilizator a unei reclameonline, tipul acesteia si timpul scurs de la momentul vizualizarii respectivului mesaj publicitar. Ca atare, astfel de cookie-uri sunt folosite pentru targetarea publicitatii online. Ele sunt anonime, stocand informatii despre contentul vizualizat, nu si despre utilizatori.

Oprirea cookie-urilor

* 1. Dezactivarea si refuzul de a primi cookie-uri pot face aceasta pagina de internet dificil de vizitat, atragand dupa sinelimitari ale posibilitatilor de utilizare ale acesteia.
	2. Utilizatorii isi pot configura browserul sa respinga fisierele cookie sau sa fie acceptate cookie-uri de la o pagina deinternet anume. Cu toate acestea, refuzarea sau dezactivarea cookie-urilor nu inseamna ca nu veti mai primi publicitate online - ci doar ca aceasta nu va fi adaptata preferintelor si interesele dumneavoastra, evidentiate prin comportamentul de navigare.
	3. Toate browserele moderne ofera posibilitatea de a schimba setarile cookie-urilor. Aceste setari pot fi accesate, caregula, in sectiunea "optiuni" sau in meniul de "preferinte" al browserului tau.

 19.29. Pentru orice intrebari suplimentare cu privire la modul in sunt utilizate cookie-urile prin intermediul acestei pagini de internet, va rugam sa va adresati la: office@pro-therm.ro

# Forta majora

20.1. Nici una din parti nu va fi raspunzatoare pentru neexecutarea obligatiilor sale contractuale, daca o astfel de neexecutare la termen si/sau in mod corespunzator, total sau partial este datorata unui eveniment de forta majora. Forta majora este evenimentul imprevizibil, in afara controlului partilor si care nu poate fi evitat.

20.2. Daca in termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu inceteaza fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de plin drept a Contractului fara ca vreuna dintre ele sa poata pretinde celeilalte alte daune-interese.