

Regulamentul site-ului empikfoto.ro

Regulamentul este valabil de la 1 martie 2021

Site-ul empikfoto.ro este condus de Empik Foto Sp. z o.o. cu sediul în Varșovia (00-017), str. Marszałkowska 104/122, înscrisă în Registrul Întreprinzătorilor al Registrului Național Judiciar ținut de Judecătoria Raională pentru Orașul Capitala Varșovia din Varșovia, Secția a XII-a Comercială a Registrului Național Judiciar sub numărul KRS: 0000736870, CIF: 5252754103, REGON: 380546457, cu un capital social de 11 288 300 PLN (denumită în continuare: „Societate”).

Glosar:

Aplicație mobilă - o aplicație care permite utilizarea contului Clientului și efectuarea achizițiilor pe site-ul empikfoto.ro disponibil sub numele „Empik Foto”, care poate fi descărcată gratuit de pe platforma de distribuție digitală App Store, Google Play și HUAWEI appGallery pe dispozitive mobile care lucrează sub controlul sistemelor de operare iOS și Android;

Site-ul web - site-ul empikfoto.ro disponibil la <https://www.empikfoto.ro>;

Magazinul Empik - un punct de vânzare cu amănuntul operat sub marca Empik de către Empik S.A. sau de către persoane asociate cu Empik S.A. prin acorduri de cooperare;

Punct de colectare - punctul de colectare a comenzilor;

Client - o persoană fizică având capacitate juridică deplină sau limitată, o persoană juridică sau o unitate organizațională fără personalitate juridică, dar având capacitate juridică, utilizând Site-ul web sau Aplicația Mobilă;

Produse - produse și servicii disponibile în sortimentul Site-ului web, inclusiv produse pregătite la cererea specială a Clientului, în special printuri foto, gadgeturi cu fotografii, cărți foto, calendare etc .;

Fotografii - fotografiile ale Clientului postate de acesta pe Site-ul web pentru a crea un design de produs și a comanda produsul;

Proiecte - designuri de produse virtuale aflate în contul clientului, în fila „Proiectele mele”. Un proiect este un aranjament de fotografii, texte, imagini grafice care alcătuiesc un design al produsului care va fi tipărit;

Entități care efectuează plata - entități externe față de Societate, intermediare în realizarea plăților prin transfer bancar, plată prin card de credit sau cont PayPal

Laborator - Laboratorul Central empikfoto.ro, ul. Olimpijska 16, 96-500 Sochaczew;

Centrul de asistență pentru clienți - birou de asistență pentru clienți disponibil la numărul de telefon +40312295380 și prin formularul de contact prin internet la www.empikfoto.ro/contact

§1 Dispoziții generale

1. Prezentul regulament definește regulile privind utilizarea Site-ului web și a Aplicației Mobile, plasarea comenzilor pentru Produse, plata prețului de vânzare a Produselor de către Client, livrarea și colectarea Produselor comandate de către Client, drepturile Clientului de a anula comanda și de a se retrage din contract, precum și regulile privind depunerea și examinarea reclamațiilor.
2. Pentru a utiliza Site-ul web, inclusiv pentru a naviga în Sortimentul Site-ului web și plasa comenzi pentru produse, este necesar:
 - a) un cont de poștă electronică activ (e-mail).
 - b) un cont de poștă electronică activ (e-mail).
3. Clientul este îndreptățit și obligat să utilizeze Site-ul web în conformitate cu scopul intenționat al acestuia.
4. Clientul este obligat să se abțină de la orice activitate care ar putea afecta buna funcționare a Site-ului web (inclusiv a Aplicației Mobile), inclusiv în special orice interferență cu conținutul Site-ului web sau cu elementele sale tehnice, inclusiv furnizarea de conținut ilegal. Este interzisă utilizarea site-ului web (inclusiv a Aplicației Mobile) în alte scopuri decât utilizarea

intenționată a acestuia, inclusiv, în special, trimiterea de spam, desfășurarea oricăror activități comerciale, publicitare, promoționale pe paginile Site-ului web, postarea de fotografii pornografice pe Site, promovarea fascismului, nazismului, comunismului, violenței, care jignesc sentimentele religioase etc.

6. Societatea, în cea mai mare măsură permisă de lege, nu va fi răspunzătoare pentru orice perturbări, inclusiv întreruperi, în funcționarea Site-ului web cauzate de forță majoră, acțiuni ilegale ale terților sau incompatibilitatea Site-ului web cu infrastructura tehnică a Clientului.
7. Vizualizarea sortimentului Site-ului nu necesită înregistrare. Plasarea independentă a comenzilor de către Client pentru Produse aflate în sortimentul Site-ului web necesită înregistrarea în conformitate cu prevederile § 2 din regulament.
8. Decontările tranzacțiilor prin card de plată și e-transfer se efectuează prin intermediul Entităților care execută plata în conformitate cu metodele de plată disponibile pe Site.

Metodele actuale de plată și informații despre operatori sunt disponibile

la: <https://www.empikfoto.ro/modalitati-de-plata>

§2 Înregistrare

1. Pentru a se înregistra pe Site-ul web (pentru a crea un cont de Client), trebuie completat formularul de înregistrare online sau prin intermediul Aplicației Mobile, furnizând adresa de e-mail, parola și opțional numărul de telefon și acceptând regulamentul Site-ului web pentru a stabili, modela conținutul, modifica, rezilia și furniza corect serviciile furnizate electronic și pentru a realiza comenzile Clientului. După înregistrarea pe Site, la adresa de e-mail a Clientului furnizată în procesul de înregistrare este trimisă confirmarea înregistrării.
2. Înregistrarea pe Site, precum și utilizarea funcționalităților Site-ului, sunt gratuite.
3. Pentru a șterge contul Clientului de pe Site, trebuie trimis un e-mail cu o solicitare de ștergere a contului prin intermediul Centrului de Asistență pentru Clienți de pe adresa de e-mail înregistrată în prezent pe Site.

§2a Aplicația Mobilă

1. Aplicația Mobilă este disponibilă pentru descărcare gratuită pe un dispozitiv mobil din magazinul Google Play sau HUAWEI appGallery (pentru dispozitive Android), precum și din App Store (pentru dispozitive iOS).
2. Utilizând Aplicația Mobilă, Clientul poate în special: vizualiza sortimentul Site-ului web, accesa contul său de pe Site, plasa comenzi folosind coșul de cumpărături și efectua plăți pentru acestea, citi informațiile furnizate în Aplicația Mobilă și utiliza alte funcționalități disponibile în Aplicația Mobilă. Empik Foto informează că, din cauza limitărilor tehnice, Aplicația Mobilă nu oferă posibilitatea de a utiliza toate funcționalitățile Site-ului care sunt disponibile prin intermediul Site-ului web.
3. Plasarea unei comenzi prin intermediul Aplicației Mobile este posibilă numai pentru Clienții înregistrați. Înregistrarea se poate face prin intermediul Aplicației Mobile sau pe Site - în conformitate cu prevederile § 2 din prezentul regulament.
4. Actualizările pot fi emise periodic Aplicației Mobile. Instalarea unor astfel de actualizări este necesară pentru a asigura funcționarea corectă a Site-ului web pentru Clientul care utilizează Aplicația Mobilă.
5. Clientul poate oricând să elimine (dezinstaleze) Aplicația Mobilă de pe dispozitivul său mobil. Eliminarea Aplicației Mobile nu înseamnă, totuși, eliminarea contului Clientului de pe Site. Ștergerea contului are loc în conformitate cu prevederile articolului 2 din prezentul regulament.

§3 Reguli de utilizare a Site-ului web

1. Conectarea la Site-ul web are loc utilizând adresa de e-mail furnizată în formularul de înregistrare și parola menționată la § 2 de mai sus. Datele furnizate la înregistrarea contului Clientului și parola pot fi modificate după conectarea la contul Clientului (fila „Contul dvs.”, „Datele dvs.”)
2. Un Client care a înregistrat un cont poate utiliza toate funcționalitățile disponibile ale Site-ului, inclusiv, în special, poate plasa comenzi pentru produse și post fotografii pe site (fila „Fotografiile mele”) care nu încalcă legile aplicabile în general, drepturile ale terților, inclusiv drepturile intangibile ale terților, drepturile personale ale terților și principiile coexistenței sociale. Pe Site pot fi postate doar fotografiile în format JPG.
3. Clientul, în momentul postării unei anumite fotografii pe Site:

4. a) declară că are dreptul de a posta o anumită fotografie pe Site,
5. b) declară că fotografia nu încalcă legislația aplicabilă în general, drepturile terților, inclusiv drepturile intangibile ale terților (în special drepturile de autor patrimoniale și morale), drepturile personale ale terților (inclusiv în special imaginea) sau principiile coexistenței sociale;
6. c) prin postarea unei fotografii date pe Site, acordă Societății o licență nelimitată în timp și teritoriu pentru ca Societatea să poată utiliza fotografia de mai sus în activitatea Site-ului, inclusiv în special o poate păstra în resursele sistemului IT al Societății. Clientul nu are dreptul la nicio remunerație pentru acordarea licenței de mai sus Societății;
7. d) în cazul oricăror revendicări ale terților cu privire la fotografia postată de Client pe Site-ul web, Clientul se angajează să repare daunele suferite de Societate în acest sens în măsura permisă de lege, precum și să adere la proceduri judiciare sau extrajudiciare din partea Societății la prima cerere a Societății.
8. Fotografiile postate în filele „Contul meu”, „Fotografiile mele” sunt grupate în albume, adică cataloage virtuale care conțin una sau mai multe fotografii. Clientul poate denumi albumele și își poate edita conținutul.
9. Societatea are dreptul să blocheze contul Clientului în cazul în care funcționarea sa pe Site-ul web încalcă legislația în general aplicabilă, drepturile terților (inclusiv în special drepturile asupra proprietății necorporale), drepturile personale ale terților, regulile de coexistență socială sau prevederile prezentului regulament. Clientul va fi notificat cu privire la intenția de a bloca contul Clientului la adresa de e-mail înregistrată în momentul dat pe Site. Blocarea contului înseamnă rezilierea contractului cu Clientul pentru furnizarea de servicii electronice cu efect imediat.
10. Societatea are dreptul să elimine de pe Site imagini ilegale, care încalcă drepturile terților, drepturile personale, principiile de coexistență socială sau prevederile prezentului regulament. Clientul va fi notificat cu privire la intenția de a elimina fotografiile postate de Client la adresa de e-mail înregistrată în momentul dat pe Site. Societatea are dreptul să se retragă din realizarea comenzii care conține astfel de fotografii.
11. Societatea va stoca Proiectele Clienților pentru următoarea perioadă de timp:
12. a) 7 zile de la data creării sau data ultimei ediții - dacă Clientul a creat un Proiect pe Site, dar nu s-a conectat în timpul creării proiectului și nu l-a salvat în contul său,
13. b) 30 de zile de la data creării sau data ultimei ediții - dacă Clientul a creat un Proiect pe Site și l-a adăugat în coș, dar nu l-a comandat și nu s-a conectat,
14. c) 45 de zile de la data creării sau data ultimei ediții - dacă Clientul a creat un Proiect și l-a salvat în contul său, dar nu l-a comandat;
15. d) 60 de zile de la data comenzii - dacă Clientul a creat un Proiect, l-a comandat și a achitat pentru Comandă.

Împreună cu Proiectele, sunt șterse și fotografiile atribuite acestor Proiecte.

8. Societatea se străduiește să asigure disponibilitatea Fotografiilor (incluse în albumele utilizatorului) pe Site-ul web și în Aplicația Mobilă timp de cel puțin 60 de zile de la data postării lor. Cu toate acestea, Clientul ia la cunoștință că Site-ul web nu este un instrument pentru înregistrarea și stocarea fotografiilor, iar postarea fotografiilor pe Site-ul web este pentru a permite plasarea comenzii pentru tipărituri ale fotografiilor sau pentru alte Produse, și nu stocarea acestora. Societatea nu garantează că fotografiile postate de Client în perioada de mai sus vor fi disponibile permanent pe paginile Site-ului web și, în măsura maximă permisă de lege, nu este responsabilă pentru pierderea lor de către Client. Din motivele de mai sus, Societatea recomandă Clienților să facă copii de rezervă ale fotografiilor și să le stocheze pe suporturi de stocare separate de Site-ul web.
9. Orice nereguli în funcționarea site-ului web pot fi raportate Societății prin intermediul Centrului de asistență pentru clienți. Reclamațiile cu privire la Produse pot fi depuse în conformitate cu prevederile articolului 9 din regulament.
10. Notificările menționate la alin. 11 din prezentul paragraf, vor fi examinate în termen de 14 zile de la data notificării.
11. Clientul este obligat să păstreze în secret:

12. a) loginul (adresă de e-mail) și parolă la contul său de pe Site. În limitele care rezultă din reglementările legale aplicabile în general, Clientul este responsabil pentru toate activitățile legate de utilizarea loghinului și parolei aferente unui anumit cont de pe Site, iar parola constituie informație confidențială care este furnizată exclusiv în atenția Clientului;
13. b) datele care permit colectarea unei comenzi achitate în avans la un Magazin Empik sau la un alt Punct de Colectare. În limitele care rezultă din dispozițiile legale aplicabile în general, Societatea și entitățile care operează Magazinele Empik nu sunt responsabile pentru eliberarea comenzii persoanelor care au furnizat datele care permit colectarea comenzii din Magazinul Empik. Furnizarea datelor de mai sus echivalează cu acordul cu eliberarea unei comenzi în Magazinul Empik persoanei care deține datele de mai sus.

§4 Informații despre Produse

1. Informațiile despre Produsele disponibile în sortimentul Site-ului web constituie o invitație la încheierea unui contract în sensul art. 71 din Codul civil.
2. Prețurile Produselor indicate pe paginile Site-ului:
3. a) includ TVA și sunt exprimate în RON;
4. b) nu includ costurile de livrare. Costurile de livrare depind de metoda de livrare a Produsului către Client și sunt furnizate la selectarea metodei de livrare a Produsului de către Client. Costul total al comenzii (adică prețul Produselor, inclusiv costurile de livrare) este indicat în coș înainte ce comanda este plasată de către Client.
5. Societatea își rezervă dreptul de a efectua modificări continue la prețurile Produselor și de a desfășura și anula orice fel de campanii promoționale și de vânzări. Dreptul menționat în teza anterioară nu afectează comenzile plasate înainte de data respectivă.

§5 Condițiile de realizare a comenzii

1. Clientul poate plasa comenzi pentru Produse 7 (șapte) zile pe săptămână și 24 (douăzeci și patru) ore pe zi.
2. Pentru a plasa o comandă:
3. a) conectați-vă la contul Clientului de pe site;
4. b) selectați Produsul care face obiectul comenzii, apoi faceți clic pe butonul „Comandă” (sau echivalent);
5. c) selectați o fotografie dintr-un album în cadrul Site-ului web sau adăugați o fotografie care va face obiectul comenzii de pe dispozitivul final al Clientului (de exemplu, computer) sau descărcați-o de pe rețele de socializare;
6. d) selectați opțiuni privind comanda dintre opțiunile disponibile,
7. e) selectați metoda de livrare (dacă Produsul va fi colectat de către Client de la Magazinul Empik - selectați din listă un Magazin Empik sau un alt Punct de Colectare unde va fi colectat Produsul;) și metoda de plată pentru obiectul comenzii;
8. f) introduceți datele destinatarului comenzii și adresa la care urmează să fie livrat Produsul (în cazul livrării la adresa indicată de către firma de transport selectată),
9. g) introduceți numărul de telefon mobil la care Societatea sau Firma care efectuează livrarea pot contacta Clientul în chestiuni legate de comandă
10. h) introduceți datele pentru factură, dacă Clientului i se va emite o factură fiscală;
11. i) confirmați comanda cu butonul: „Comandați și plătiți” (dacă este selectată plata în avans, plătiți pentru comanda folosind una dintre metodele de plată disponibile).
12. Obiectul comenzii poate fi livrat Clientului - în funcție de alegerea acestuia:
13. a) la adresa indicată de Client în comandă (prin curier sau prin poștă);
14. b) la Magazinul Empik sau la Punctul de Colectare indicat de Client în comandă - în acest caz, obiectul comenzii va fi ridicat în punctul selectat de Client.
15. În cazul comenzilor care vor fi colectate la Magazinul Empik și achitate în avans, Clientul va primi un cod din 4 cifre pentru a colecta comanda, la adresa de e-mail furnizată la plasarea comenzii. Condiția preliminară pentru primirea comenzii o constituie furnizarea numărului comenzii și/sau a datelor persoanei pe care a fost plasată comanda și a codului primit.
16. În cazul comenzilor cu colectare la un alt Punct de Colectare, detaliile colectării vor fi furnizate Clientului prin e-mail sau telefonic.
17. Plasarea unei comenzi de către Client înseamnă transmiterea către Societatea a unei oferte de încheiere a unui contract de vânzare (cumpărare) pentru Produsul comandat.

18. După plasarea comenzii, o confirmare a primirii de către Societate a comenzii plasate de Client va fi trimisă la adresa de e-mail a Clientului indicată în contul Clientului. Dacă executarea comenzii este posibilă, va fi trimis un e-mail la adresa de e-mail a Clientului confirmând acceptarea comenzii spre executare. Confirmarea acceptării comenzii este declarația Societății cu privire la acceptarea ofertei menționate la alineatul 4 de mai sus.

Societatea își rezervă dreptul de a limita metodele de livrare și de plată în raport cu Produsele date, categoriile de produse sau cantitatea de Produse comandate.

8. Societatea își rezervă dreptul de a limita metodele de livrare și de plată în raport cu Clientul care:
9. a) de cel puțin două ori nu a ridicat obiectul comenzii livrat cu ramburs prin poștă, în termen de 14 zile de la data livrării acestuia la oficiul poștal corespunzător;
10. b) de cel puțin două ori nu a ridicat obiectul contractului trimis prin curier.
11. c) de cel puțin două ori nu a ridicat o comandă de la Magazinul Empik
12. Dacă nu este posibilă realizarea comenzii Clientului în termenul prevăzut pentru comandă, Societatea îl va informa pe Client despre situație, trimițând un mesaj la adresa de e-mail furnizată de Client sau va furniza informații prin telefon la numărul indicat de Client, în termenul rezultat din drepturile reglementărilor aplicabile în general.
13. Societatea poate contacta Clientul la numărul de telefon sau adresa de e-mail furnizate de acesta, de asemenea:
14. a) pentru a confirma comanda prin telefon, când valoarea comenzii este de cel puțin 500 LEI (cinci sute de lei);
15. b) în alte aspecte care necesită contactul cu Clientul, inclusiv în special atunci când calitatea fotografiei sau formatul acesteia împiedică executarea corectă a comenzii.
16. În cazul în care implementarea unei părți a comenzii nu este posibilă, Societatea poate propune Clientului:
17. a) anularea întregii comenzi (dacă Clientul alege această opțiune, Societatea va fi scutită de obligația de a realiza comanda);
18. b) anularea comenzii în partea în care implementarea sa nu este posibilă în perioada prescrisă (dacă această opțiune este selectată de către Client, comanda va fi realizată parțial, în timp ce Societatea va fi eliberată de obligația de a o realiza în partea rămasă);
19. c) împărțirea comenzii și stabilirea unei noi date de livrare pentru acea parte a comenzii, a cărei realizare nu este posibilă în termenul stabilit inițial (dacă Clientul alege această opțiune, trimiterea Produselor care constituie comanda se va face în mai multe expediții separate, iar Clientul nu va suporta costuri suplimentare legate de împărțirea comenzii în mai multe expediții).
20. În cazul în care Clientul nu alege niciuna dintre metodele de realizare a comenzii în situația menționată la alin. 10 din prezentul paragraf (inclusiv în cazul în care este imposibilă contactarea Clientului din motive care nu sunt imputabile Societății), Societatea va furniza Clientului Produse pentru care comanda poate fi finalizată la timp, iar partea rămasă a comenzii va fi anulată, despre care fapt Clientul va fi notificat la adresa de e-mail indicată în contul Clientului. Clientul se poate retrage din contract în partea în care acesta a fost executat, în condițiile prevăzute la § 11 din regulament.
21. Dacă Clientul nu ia nicio decizie în situația menționată la alin. 8 din prezentul paragraf (inclusiv în cazul imposibilității de a contacta Clientul din motive care nu sunt imputabile Societății), Societatea poate anula comanda în întregime.
22. În cazul anulării comenzii în situația menționată la alin. 11-12 din prezentul paragraf, dacă plata pentru obiectul comenzii a fost efectuată în avans, Societatea va rambursa Clientului suma achitată (sau partea sa în cazul realizării parțiale a comenzii) în conformitate cu prevederile aplicabile ale legii. Regulile de rambursare sunt descrise în detaliu în § 12 din regulament.
23. În cazul în care Clientul furnizează o adresă incorectă sau inexactă, Societatea nu va fi răspunzătoare pentru lipsa livrării sau întârzierea livrării obiectului comenzii în măsura maximă permisă de lege.

§6 Anularea comenzii de către Client

1. Anularea comenzii de către Client este posibilă numai dacă Clientul a ales plata în avans ca metodă de plată și nu a efectuat încă plata (în acest caz, comanda poate fi anulată până când Clientul efectuează plata).
2. Comanda este procesată imediat după confirmarea acceptării sale (atunci când Clientul a ales metoda de plată la livrare) sau imediat după ce Societatea primește confirmarea plății efectuate de Client (când Clientul a ales plata în avans). Având în vedere specificitatea Produselor (fiecare Produs are proprietățile specificate de Client în comandă), nu este posibilă anularea comenzii după începerea realizării acesteia.
3. În cazurile specificate în alin. 1 din prezentul paragraf, comanda poate fi anulată pe Site (fila „Contul dvs.”) sau contactând Centrul de asistență pentru clienți.
4. În situația prevăzută la alin. 1 din acest paragraf, Clientul va primi o confirmare a anulării comenzii la adresa de e-mail furnizată de Client în procesul de plasare a comenzii.

§7 Metode de plată și începerea realizării comenzii

1. Produsul poate fi livrat numai pe teritoriul României, și pentru acesta se poate efectua plata:
2. înainte de primirea Produsului de la magazinul Empik Foto indicat de Client (plată în avans) - sau cu un card de plată într-unul din sistemele de plată electronice acceptate de Societate în momentul dat.
3. înainte de primirea Produsului sau livrarea acestuia de către Poștă sau o Societate de curierat (plată în avans) - prin transfer bancar sau card de plată într-unul dintre sistemele de plată electronice acceptate în acest moment de Societate.
4. înainte de colectarea Produsului de la Punctul de Colectare (plată în avans) - prin transfer bancar sau cu un card de plată într-unul din sistemele de plată electronice acceptate de Societate în momentul dat.
5. Clientul nu poate plăti pentru o parte din comandă în avans și pentru o parte din comandă la livrare. Forma de plată poate depinde de tipul de produs și/sau de locul de colectare a comenzii.
6. Pentru a utiliza un cod de reducere sau un cupon de achiziție de grup, introduceți codul de reducere sau cuponul de achiziție de grup în câmpul corespunzător la plasarea comenzii. După plasarea comenzii, nu este posibilă adăugarea unei reduceri la comandă.
7. **Clientul care a ales Plata la Livrare/Ramburs, va plăti o sumă suplimentară de 4 lei pentru transport, iar în cazul unei reclamații suma plătită pe comandă se poate înapoia doar persoanelor care au un Cont Bancar activ.**

§8 Timpul de realizare a comenzilor

1. Pe pagina Site-ului care prezintă un Produs dat, sunt furnizate și informațiile despre numărul de zile lucrătoare, adică zilele săptămânii de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale, în timpul cărora va fi expediat obiectul comenzii. Informațiile de mai sus reprezintă un timp aproximativ numărat din momentul în care comanda este acceptată pentru procesare până când obiectul comenzii este trimis Clientului prin poșta sau o firmă de curierat. Dacă nu există informații despre data expedierii obiectului comenzii, comanda este procesată în termen de 14 zile lucrătoare.
2. Pe teritoriul României, obiectul comenzii poate fi livrat prin Poștă sau o firmă de curierat la adresa indicată de Client, la Magazinul Empik sau într-un alt Punct de Colectare ales de Client.
3. În cea mai mare măsură permisă de lege, Societatea nu va fi răspunzătoare pentru un termen de livrare prelungit sau nerealizarea livrării din cauza faptului că Clientul furnizează o adresă de livrare incorectă sau incompletă.

§9 Condiții de reclamații

1. Societatea este răspunzătoare față de Client dacă produsul vândut are un defect fizic sau juridic (garanție), în cazul în care defectul fizic îl constituie neconformitatea produselor livrate cu contractul. Societatea este responsabilă în temeiul garanției dacă se constată un defect fizic în termen de 2 (doi) ani de la data livrării produsului către Client.

Societatea, în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice, va răspunde la reclamația Clientului și îl va notifica cu privire la procedura ulterioară.

Pentru examinarea reclamației de Societate, Clientul va trebui să furnizeze Produsul reclamat, împreună cu dovada cumpărării acestui Produs de la Societate și o descriere a reclamației (modelul documentului de reclamație este disponibil pe site-ul empikfoto.ro)

2. Reclamația poate fi depusă:
3. a) prin poștă (colet economic) la adresa Laboratorului.
4. b) online
5. Dacă reclamația este soluționată în favoarea Clientului - Societatea va înlocui imediat produsul defect cu un produs fără defecte sau va elimina defectul. Acest lucru nu afectează capacitatea Clientului de a depune o declarație privind reducerea prețului sau retragerea din contract în conformitate cu reglementările aplicabile. Dacă nu este posibilă înlocuirea produsului, eliminarea defectului produsului sau reducerea prețului, Societatea va rambursa suma imediat, în conformitate cu legislația aplicabilă.
6. Clientul care achiziționează Produsul în scopuri directe legate de activitatea sa profesională sau de afaceri (Clientul care nu este consumator) are dreptul de a depune o reclamație în conformitate cu prevederile legale aplicabile, în timp ce răspunderea Societății conform garanției pentru defecte fizice ale Produselor este limitată la suma pe care Clientul a achitat-o Societății pentru achiziționarea unui anumit Produs.
7. În cazul în care reclamația Clientului se dovedește a fi justificată, Societatea va înlocui imediat produsul defect cu unul fără defecte și, din cauza specificității Produselor, condiția pentru înlocuirea Produsului cu unul fără defecte este disponibilitatea unei fotografii care face parte din Produs în album ca parte a contului Clientului sau livrarea către Societatea a fotografiilor în modul indicat în § 5 alin. 2 litera c) din Regulament. În absența fotografiei de mai sus din album și în cazul imposibilității de a o livra în modul indicat în propoziția precedentă, Societatea va returna Clientului contravaloarea Produsului în conformitate cu prevederile art. 12 din Regulament.
8. Clientul poate folosi ajutorul avocatului poporului pentru consumatori municipal sau județean sau al inspectoratelor județene de inspecție comercială sau al uneia dintre organizațiile sociale ale căror sarcini statutare includ protecția consumatorilor, de exemplu Federația Consumatorilor. Informațiile detaliate cu privire la metodele extrajudiciare de soluționare a reclamațiilor și recursului sunt disponibile la birourile sau pe site-urile web ale avocaților pentru consumatori, inspectoratele județene ale inspecției comerciale, ale organizațiilor sociale relevanți și la adresele disponibile pe site-ul Oficiului pentru concurență și protecția consumatorilor: <https://anpc.ro/>

§10 Termeni de garanție

1. Produsele vândute de Societate pot fi acoperite de o garanție acordată de producător sau distribuitor. Societatea nu oferă nicio garanție pentru niciun Produs.
2. În cazul unui Produs pentru care producătorul sau distribuitorul a acordat o garanție, Clientul poate reclama un Produs cu defecte:
3. a) exercitând drepturile rezultate din garanția acordată - în acest caz, Clientul înaintează reclamația privind Produsul direct către garant (entitatea care acordă garanția), iar Societatea poate fi doar un intermediar care transmite reclamația. Clientul, la alegerea sa, poate raporta direct la serviciul de garanție sau la Societate;
4. b) exercitând drepturile pe care le are de la vânzător în conformitate cu garanția - în acest caz, trebuie depusă o reclamație în conformitate cu prevederile articolului 9 din regulament.

§11 Retragerea din contract

1. Sub rezerva punctului 4 de mai jos, un Client care este o persoană fizică, care efectuează achiziții pe Site-ul web în scopuri care nu au legătură directă cu activitatea sa comercială sau profesională (consumator), se poate retrage din contractul de vânzare a Produsului achiziționat pe Site în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice fără a da un motiv și fără a suporta costuri, cu excepția costurilor specificate în alin. 4 de mai jos.

Perioada de retragere din contract începe:

1. a) de la data primirii comenzii realizate (eliberarea Produsului),

2. b) de la data primirii de către consumator a ultimei părți a comenzii realizate - dacă comanda este realizată în părți. Dreptul de a se retrage din contract nu este acordat consumatorului în legătură cu contractul (în conformitate cu articolul 38 din Legea din 30 mai 2014 privind drepturile consumatorilor - text consolidat din 24 iunie 2014, Monitorul Oficial din 2014, pct. 827):

1) pentru furnizarea de servicii, în cazul în care antreprenorul a executat integral serviciul cu consimțământul expres al consumatorului, care a fost informat înainte de începerea serviciului că după ce antreprenorul a îndeplinit serviciul, va pierde dreptul de a se retrage din contractul;

2) în care obiectul serviciului este un articol neprefabricat, fabricat în conformitate cu specificațiile consumatorului sau care servește pentru a îi satisface nevoile individuale (acest lucru se aplică în special imprimărilor foto, Produselor pe care sunt postate fotografiile la cererea Clientului, Produselor pregătite la dimensiune în conformitate cu comanda Clientului etc.);

3) în care obiectul serviciului este un articol livrat într-un pachet sigilat, care nu poate fi returnat după deschiderea pachetului din motive de protecție a sănătății sau de igienă, dacă ambalajul a fost deschis după livrare.

2. Retragerea din contract în conformitate cu alin. 1 de mai sus necesită depunerea unei declarații în termenul indicat în alin. 1 de mai sus (Clientul poate folosi modelul de pe site-ul empikfoto.ro). În acest caz, Clientul este obligat să returneze Produsul către Societate într-o stare care nu depășește natura Produsului care trebuie constatată, precum și caracteristicile și funcționarea acestuia. Societatea va rambursa Clientului suma datorată în conformitate cu prevederile § 12 din Regulament.
3. Costul direct al returnării produsului ca urmare a retragerii este suportat de către Client. În același timp, Clientul este responsabil pentru reducerea valorii Produsului ca urmare a utilizării acestuia într-un mod care depășește ceea ce este necesar pentru a stabili natura Produsului, caracteristicile sau funcționarea acestuia.
4. Clientul care s-a retras din contract este obligat să returneze Produsul către Societate imediat, nu mai târziu de 14 zile de la data retragerii. Clientul poate returna obiectul comenzii în totalitate sau în parte: a) la Magazinul Empik - atunci când colectează coletul; b) după colectarea coletului de la Magazinul Empik sau după livrarea sa de către Poștă sau prin curier la Laborator sau - în cazul Produselor colectate de la Magazinul Empik - este obligat să le returneze la Magazinul Empik de unde au fost colectate sau să le trimită la Laborator; c) Magazinul Paxy - EmpikFoto Intravilan Arad, DN69 FN, VGP PARK (depozit FAN Courier) 310059 Arad. Societatea nu colectează livrările coletele trimise către aceasta, expediate cu ramburs și nu este responsabilă pentru costurile asociate cu aceste livrări.
5. În legătură cu comanda, ale cărui obiect sunt, printre altele, articole neprefabricate, fabricate conform specificațiilor consumatorului sau care servesc pentru a îi satisface nevoile individuale, cum ar fi tipărituri foto, produse pe care sunt postate fotografiile în conformitate cu cererea Clientului, Produse pregătite la dimensiunea specificată de Client etc., Clientul nu are dreptul să se retragă din contractul de vânzare a Produsului comandat.

§12 Rambursarea sumelor datorate Clientilor

1. Societatea va rambursa suma datorată imediat, dar nu mai târziu de 14 zile calendaristice în cazul:
2. a) anulării comenzii sau a unei părți a comenzii (în acest caz, partea va fi rambursată corespunzătoare a prețului) achitate în avans înainte de realizarea sa (în situația menționată în § 5 alin. 11 din regulament);
3. b) returnării Produsului (retragerii din contract) din comanda care a fost livrată prin Poștă sau o firmă de curierat;
4. c) returnării Produsului (retragerii din contract) din comanda care a fost colectată de la un Magazin Empik și a fost achitată anterior în avans;
5. d) acceptării reclamației și imposibilității de a înlocui Produsul, de a elimina defectul Produsului sau de a reduce prețul

6. e) retragerii din contract de către Societate în situațiile specificate în prezentul Regulament, atunci când comanda a fost achitată în avans de către Client. În cazul returnării Produsului (retragerii din contract), Societatea poate reține rambursarea plăților primite de la Client până la returnarea articolului sau furnizarea de către Client a dovăzii de returnare a acestuia, oricare ar fi primul.
7. Societatea va rambursa banii în contul bancar al Clientului (inclusiv cel legat de cardul de plată al Clientului) în cazul în care comanda a fost achitată:
8. a) în avans prin transfer bancar sau printr-un card de plată;
9. b) la livrare la curier sau la oficiul poștal
10. În cea mai mare măsură permisă de lege, Societatea nu va fi răspunzătoare pentru lipsa de rambursare a sumelor achitate sau întârzierea rambursării, în cazul în care, în ciuda trimiterii unei cereri către Client la adresa de e-mail furnizată de acesta privind trimiterea către Societate a numărului de cont bancar al Clientului, Clientul nu trimite Societății unui astfel de număr de cont bancar sau atunci când răspunsul nu conține date care să permită rambursarea. În cea mai mare măsură permisă de lege, Societatea nu va fi răspunzătoare pentru lipsa de rambursare a sumelor achitate sau întârzierea rambursării, în cazul în care acestea sunt rezultatul indicării unei adrese incorecte, a datelor personale incorecte sau a unui număr de cont bancar incorect de către Client.
11. În cazul în care returnarea Produselor (retragerea din contract) sau depunerea unei reclamații au loc la un Magazin Empik, iar comanda:
12. a) a fost achitată la livrare - suma va fi rambursată la un Magazin Empik;
13. b) a fost achitată în avans (colectarea la un Magazin Empik, colectarea la un Punct de Colectare sau livrarea directă către Client) - rambursarea sumei datorate se va face în conformitate cu regulile descrise în acest paragraf în alin. 3 și 4.
14. Dacă Clientul a efectuat o plată pentru comandă dintr-un cont bancar sau printr-un card de plată care nu îi aparține, rambursarea se va face direct deținătorului aceluși cont bancar, card de plată cu care a fost efectuată plata către Societate, în conformitate cu regulile descrise în acest paragraf.

§13 Promoții

1. Paginile Site-ului web pot conține informații despre promoții (denumite în continuare „Promoții”). Promoțiile sunt împărțite în:
2. a) promoții de produse - reducerea prețului produsului în conformitate cu o sumă redusă sau procentul de reducere specificat de fiecare dată pe pagina Produsului;
3. b) promoții de valoare - reducerea prețului unei comenzi care conține produse acoperite de promoție cu o reducere a sumei sau o reducere procentuală specificată de fiecare dată după adăugarea Produselor în coș și îndeplinirea condițiilor specifice de promovare plasate pe Site-ul web al Promoției sau în newsletter;
4. c) pachete promoționale - la achiziționarea unei anumite cantități din orice produse acoperite de Promoție, Clientul primește o sumă sau un procent de reducere la cel mai ieftin produs. Promoția acoperă toate produsele de pe pagina Promoției;
5. d) seturi promoționale - la cumpărarea (numai pe pagina produsului) unui set promoțional format din cel puțin două produse incluse în boxul promoțional, Clientul primește o reducere la toate produsele incluse în set, cu excepția celui mai scump dintre ele.
6. Promoția poate depinde de furnizarea unui cod de reducere la plasarea unei comenzi.
7. Promoția nu poate fi combinată cu alte promoții ale Site-ului web, cu excepția cazului în care regulamentul/condițiile unei anumite promoții stipulează altfel.
8. După plasarea unei comenzi care conține un pachet sau un set promoțional, aceasta nu poate fi divizată. Pachetele și seturile promoționale pot fi livrate Clientului dacă toate Produsele incluse în acestea sunt confecționate. În absența oricăruia dintre Produsele incluse în pachetul sau setul promoțional comandat, Societatea va informa Clientul despre aceasta, trimițând informații la adresa de e-mail furnizată în comandă.
9. În cazul unui conflict cu alte prevederi ale regulamentului, se vor aplica prevederile acestui paragraf

§14 Date cu caracter personal și confidențialitate

1. Operatorul datelor cu caracter personal ale Clientului este Societatea, adică Empik Foto Sp. z o.o. cu sediul la Varșovia (00-017) str. Marszałkowska 104/122. Societatea prelucrează

datele cu caracter personal ale Clientului furnizate de acesta în procesul de înregistrare a unui cont pe Site-ul web pentru a furniza servicii electronice, adică pentru a utiliza Site-ul, inclusiv pentru a efectua achiziții pe Site, precum și în scopuri de marketing, inclusiv trimiterea unui buletin informativ (dacă se dă consimțământul corespunzător). Mai multe informații despre prelucrarea datelor cu caracter personal și drepturile dvs. conexe pot fi găsite în Politica de confidențialitate. Politica de confidențialitate constituie parte integrantă din regulamentul.

§15 Newsletter

1. Clientul poate consimți să primească informații comerciale, inclusiv informații comerciale prin mijloace electronice, prin selectarea opțiunii corespunzătoare în formularul de înregistrare sau la o dată ulterioară în fila „Contul dvs.”. Dacă se acordă un astfel de consimțământ, Clientul va primi buletinul informativ al Site-ului web (Newsletter), precum și alte informații comerciale trimise de Societate în numele său și în numele unor terți, la adresa de e-mail furnizată de acesta.
2. Clientul se poate dezabona de la Newsletter în orice moment, bifând caseta corespunzătoare din fila „Contul dvs.” sau prin intermediul Centrului de asistență pentru clienți.
3. Clientul poate accepta să primească informații comerciale și prin canalul SMS, furnizând numărul său de telefon în timpul înregistrării și acordându-și consimțământul.

§16 Dispoziții finale

1. Informațiile despre produsele de pe paginile Site-ului web constituie oferte în sensul Codului civil.
2. Disponibilitatea informațiilor despre Produse pe paginile Site-ului nu înseamnă disponibilitatea acestor Produse și posibilitatea executării comenzii.
3. Societatea depune toate eforturile pentru a se asigura că serviciile furnizate în cadrul Site-ului web sunt la cel mai înalt nivel, cu toate acestea, Societatea nu exclude posibilitatea suspendării temporare a disponibilității Site-ului web în cazul în care este nevoie de întreținere, inspecția, înlocuirea echipamentului sau în legătură cu necesitatea modernizării sau extinderii Site-ului web
4. Setările individuale ale computerului pot provoca diferențe între vizualizarea Produsului pe computerul Clientului și aspectul real al Produsului (culoare, proporții etc.). Clientul menționat la § 11 alin. 1 din regulamentul, are dreptul de a se retrage din contract în conformitate cu prevederile § 11 din regulamentul.
5. În chestiunile care nu sunt reglementate de regulamentul, se aplică dispozițiile legislației române și dispozițiile legii nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor.
6. Prin acceptarea prezentului regulamentul, Clientul este de acord să colecteze și să furnizeze Societății statistici privind prezența și activitatea sa pe Site. Datele sunt colectate automat și pot fi utilizate pentru a analiza activitatea Clienților.
7. În scopuri statistice și pentru a asigura cea mai înaltă calitate a serviciilor, Site-ul web folosește informații salvate de server pe dispozitivul final al Clientului, care sunt apoi citite de fiecare dată când browserul web se conectează (așa-numitele cookie-uri). Clientul poate modifica oricând setările browserului astfel încât să nu accepte astfel de fișiere sau să informeze despre transferul lor. Cu toate acestea, trebuie amintit că neacceptarea cookie-urilor poate cauza dificultăți în utilizarea Site-ului web. Utilizarea de către Client a unui browser ale cărui setări permit salvarea cookie-urilor pe dispozitivul Clientului înseamnă consimțământul pentru salvarea fișierelor de mai sus pe dispozitivul acestui Client. Mai multe informații în acest sens pot fi găsite în Politica de confidențialitate.
8. Orice litigiu apărut între un Client care nu este consumator în sensul Codului civil și Societate va fi soluționat de instanța competentă pentru sediul Societății.
9. Societatea își rezervă dreptul de a modifica regulamentul din motive tehnice, juridice și/sau organizaționale importante. Modificarea regulamentulului intră în vigoare la data specificată de Societate, nu mai puțin de 7 zile de la momentul în care regulamentul modificat este pus la dispoziție pe Site. Comenzile plasate de Clienți înainte de intrarea în vigoare a modificărilor la regulamentul sunt implementate în conformitate cu prevederile existente ale regulamentulului.

