

Termeni și condiții

Termeni și Condiții lentilecontact.ro

1. General

Bine ați venit la lentilecontact.ro!

Acest website este operat de eOptika Kft (număr de înregistrare 01-09-953509, cod TVA HU23111572, cu sediul în Ungaria, Budapesta, Lepke utca 29/A). Datele noastre de contact pot fi găsite în secțiunea Contact. Definim prin website toate produsele digitale și serviciile oferite prin intermediul website-urilor, aplicațiilor mobile sau prin orice alt canal, fizic sau digital. Prin vizitarea site-ului nostru și/sau prin plasarea unei comenzi, sunteți de acord cu următorii Termeni și Condiții – Termeni ai Serviciilor și Termeni de Cumpărare, la care vom face referire sub denumirea generică Termeni, inclusiv acei Termeni și Condiții sau politici menționate în continuare sau valabile în alte secțiuni ale site-ului.

Este recomandat să citiți acești Termeni ai Serviciilor și Termeni de Cumpărare înainte de a utiliza acest website. Accesul și utilizarea site-ului, precum și plasarea unei comenzi sunt strict condiționate de acceptarea acestor Termeni și Condiții. Vă rugăm să încheiați vizita pe site-ul nostru dacă nu acceptați termenii menționați în această pagină.

1. Definiții și scop

Pe parcursul site-ului, prin „noi”, „al nostru”, „ai noștri”, vom face referire la eOptika LTD ce oferă acest site, precum și toate informațiile, uneltele și serviciile disponibile prin acest site pentru dumneavoastră, toate fiind condiționate de acceptarea tuturor termenilor, condițiilor și politicilor menționate în continuare.

Acești Termeni și Condiții se aplică tuturor vizitatorilor, utilizatorilor și oricui accesează sau utilizează site-ul nostru.

Orice funcții sau uneltele noi ce vor fi adăugate pe site, vor fi reglementate de acești Termeni.

Pentru anumite servicii adiționale ce sunt opționale, oferite de obicei în plus pe lângă Serviciile obișnuite, pot exista Termeni și Condiții suplimentare. Vom comunica acești termeni înainte de a alege utilizarea serviciilor adiționale.

Prezentul document este o traducere în limba română din versiunea originală în limba engleză ce poate fi examinată [AICI](#). Oferim doar variantă tradusă din motive de conveniență, iar în cazul unor diferențe între cele două versiuni, cea originală în limba Engleză va avea prioritate.

Titlurile folosite în această secțiune sunt incluse din motive de organizare și nu vor limita sau afecta Termenii.

Termeni ai Serviciilor

1. Licențe și acces

Prin acceptarea acestor termeni, eOptika Ltd. vă oferă dreptul de a accesa și a face uz personal și non-comercial de site-ul curent.

Scopul principal al site-ului și al serviciilor este de ajuta clienții să primească asistență în corecția vederii. Principală formă prin care oferim aceste servicii este prin vânzarea unor anumite produse pentru corecția vederii, cumpărarea lor fiind reglementată de Termenii de Cumpărare.

Nu puteți folosi serviciile noastre în scopuri frauduloase sau în conexiune cu orice activitate ilegală, sau care cauzează orice fel de inconveniențe sau perturbări.

Ne rezervăm dreptul de a refuza oferirea serviciilor, închiderea conturilor, înlăturarea sau editarea conținutului în cazul în care încălcați legea, Condițiile de utilizare sau orice Termeni și Condiții ce se aplică.

Sunteți direct responsabil de menținerea confidențialității contului și a parolei dumneavoastră, precum și restricționarea accesului la contul, calculatorul sau a dispozitivelor dumneavoastră. În limitele permise de lege, sunteți de acord cu acceptarea responsabilității pentru toate activitățile care apar în contul dumneavoastră, sau cu parola dumneavoastră. Sunteți responsabil de asigurarea faptului că detaliile oferite sunt corecte și complete și de faptul că ne veți informa dacă apar modificări legate de orice detalii. Puteți accesa și actualiza majoritatea informațiilor oferite prin accesarea setărilor contului dumneavoastră în secțiunea Contul meu.

De asemenea, vă putem oferi accesul la instrumente ale unor terțe părți asupra cărora nu avem niciun control sau contribuție. Luați la cunoștință și sunteți de acord cu accesul la astfel de instrumente fără a vă prezenta niciun fel de garanții sau condiții. Folosirea acestor instrumente opționale oferite prin intermediul acestui site sunt la discreția dumneavoastră și vă asumați riscul folosirii lor. Vă rugăm să vă asigurați că sunteți familiari cu aceste instrumente, precum și cu termenii acestora oferite de terțele părți.

1. Confidențialitate

Vă rugăm să luați la cunoștință Politica de confidențialitate ce reglementează utilizarea Serviciilor noastre.

1. Termeni de Cumpărare

În momentul utilizării site-ului nostru sau al plasării unei comenzi, relația dumneavoastră cu noi va fi reglementată de Termenii de Cumpărare. Vă rugăm să luați la cunoștință acești termeni pentru a înțelege drepturile pe care le aveți și practicile pe care le folosim..

1. Informații disponibile pe site

Informațiile prezente pe acest site sunt oferite în scop general și nu pot fi folosite pentru luarea unor decizii fără a consulta surse primare de informații, acurate, complete și actualizate. Facem eforturi pentru a asigura faptul că informațiile pe acest site sunt corecte, însă nu garantăm completitudinea sau precizia acestora, sau că acestea vor rămâne disponibile sau vor fi actualizate constant. Ocazional, vor exista informații pe site care au greșeli de tipografie, inexactități sau omiteri. Ne rezervăm dreptul de corecția oricăror erori, inexactități sau omiteri, de a actualiza sau schimba informațiile oferite precum și a anula anumite comenzi dacă informațiile prezente pe site sunt greșite fără a oferi o notificare prealabilă (inclusiv după plasarea unei comenzi). Utilizarea materialelor prezente pe acest site este la riscul dumneavoastră

Nu ne asumăm nicio responsabilitate în cazul în care informațiile prezente pe acest site sunt greșite, incomplete sau nu sunt actualizate. Ne rezervăm dreptul de a modifica conținutul site-ului în orice moment, fără nicio obligație de a informa acest lucru prin intermediul site-ului.

1. Proprietate intelectuală

În cazul în care nu este menționat altfel, deținem dreptul de proprietate intelectuală asupra tuturor materialelor prezentate pe site. Toate drepturile de proprietate intelectuală sunt rezervate.

Vă este oferită o licență limitată de a vizualiza și folosi orice material de pe site-ul nostru și/sau de a printa sau salva pagini din acest site pentru scopuri personale, sub rezerva restricțiilor stabilite în acești Termeni și Condiții.

Următoarele activități sunt strict interzise fără a avea un acord scris din partea noastră: Folosirea numelor brandurilor noastre și a

mărcilor comerciale; (re)publicarea materialelor de pe site în orice canal media; reproducerea, duplicarea sau copierea materialelor pentru orice scop în afară de cel personal; Vânzarea, sub licențierea, distribuirea și/sau comercializarea în orice fel a oricărui material de pe site. Afișarea publică a oricărui material de pe site; Folosirea site-ului în modalități care sunt dăunătoare sau care pot fi dăunătoare site-ului; utilizarea acestui site împotriva legilor și reglementărilor care se aplică sau în moduri care afectează sau ar putea cauza afectarea site-ului, orice persoană sau entitate. Implicarea în orice exploatare de date, recoltare de date, extragere de date sau orice altă activitate de tip similar legată de acest site sau în timp ce utilizați acest site; Utilizarea acestui website pentru implicarea în orice tip de publicitate sau activitate de marketing; Crearea și/sau publicarea unei baze de date proprii ce conține părți importante ale materialelor noastre de pe site (ex. prețurile noastre sau lista de produse).

Fără a avea o permisiune scrisă din partea noastră, nu puteți crea rame în jurul paginilor noastre web sau folosi orice alte tehnici care alterează în orice mod prezentarea vizuală a proprietății noastre intelectuale, a site-ului, ale mărcilor comerciale, logourile sau orice informații (inclusiv imagini, text, formatul paginii) sau ale meta-tagurilor, codului sau orice texte ascunse.

1. **Review-uri și comentarii ale utilizatorilor**

Unele secțiuni ale acestui website oferă oportunitatea utilizatorilor să posteze și să schimbe opinii, informații și comentarii. Nu vom analiza, edita sau verifica comentariile înainte de publicarea lor, iar comentariile postate nu reflectă opiniile eOptika Ltd, ai agenților săi sau ale partenerilor. Acestea reflectă strict opiniile personale ale utilizatorilor. În limita legii, nu vom fi răspunzători pentru comentariile postate sau pentru orice pierderi, daune sau costuri cauzate de postarea sau publicarea acestor comentarii pe site.

Ne rezervăm dreptul de a monitoriza Comentariile și de a îndepărta orice Comentariu pe care îl considerăm a fi necorespunzător, ofensator sau care încalcă Termenii și Condițiile.

Garantați și reprezentați faptul că aveți dreptul de a posta Comentarii pe site-ul nostru și aveți licența și consimțământul necesare pentru a face asta. Comentariile nu încalcă niciun drept de proprietate intelectuală și nu trebuie să conțină afirmații defăimătoare, calomnioase, ofensatoare, indecente, ilegale sau care sunt considerate o invadare a vieții private. Comentariile nu vor fi folosite pentru a promova activități comerciale, precum și activități ilegale.

Prin prezenta ne oferiți așadar licența gratuită, neexclusivă de a utiliza, reproduce, edita și autoriza terțe părți de a utiliza, reproduce sau edita oricare dintre Comentariile postate în orice formă.

1. **Alte cereri**

Dacă, la cererea noastră, trimiteți anumite cereri sau formulare (de exemplu formulare pentru concursuri sau tombola), sau dacă ne trimiteți din proprie inițiativă idei creative, sugestii, propuneri sau alte materiale, fie prin e-mail, fie în format fizic, sunteți de acord cu faptul că vom putea folosi în orice moment, edita, copia, publica, distribui, traduce orice material trimis către noi.

Putem, însă nu avem nicio obligație, să monitorizăm, edităm sau să înlăturăm orice conținut pe care îl considerăm ilegal, ofensator, amenințător, defăimător, pornografic, obscen sau care violează drepturile de proprietate intelectuală ale altor părți sau acești Termeni și Condiții.

Aveți responsabilitatea de a trimite comentarii care nu violează niciun drept al vreunei terțe părți, inclusiv drepturile de autor, marca comercială, confidențialitatea, sau orice alte drepturi personale sau de proprietate. De asemenea, acestea nu conțin afirmații defăimătoare, ilegale, abuzive sau obscene, precum nici viruși sau malware-uri care ne pot afecta operațiunile și Serviciile sau orice site-uri conexe. Nu puteți folosi o adresă de e-mail falsă, pretinzând că sunteți altcineva, sau a ne induce în eroare pe noi sau alte terțe părți cu privire la originea comentariilor. Sunteți răspunzător pe deplin de orice comentarii și de acuratețea acestora. Nu ne asumăm nicio responsabilitate pentru comentariile lăsate de dumneavoastră sau de alte terțe părți.

1. **Hyperlinkuri**

Următoarele organizații și entități pot crea legături cu site-ul nostru având un acord scris: agenții guvernamentale, motoare de căutare, organizații de știri, Distribuitori de directoare online atunci când ne includ în listele lor în aceeași modalitate precum hyperlink-ul la site-urile web și producători ai produselor pe care le vindem.

Putem considera și aproba și alte cereri de a crea linkuri de la organizații precum: companii și afaceri care nu se află în lista anterioară; asociații de consumatori sau de afaceri și sursele de informare; site-uri ale unor comunități, grupuri digitale sau publicații; asociații de caritate; distribuitori de directoare online; portaluri online; instituții educaționale și asociații comerciale. Dacă sunteți interesați să creați legături cu site-ul nostru, vă rugăm să ne informați prin trimiterea unui e-mail.

Ne rezervăm dreptul ca în orice moment și la discreția noastră, să vă solicităm îndepărtarea tuturor linkurilor sau doar anumite linkuri la site-ul nostru. Prin prezenta, sunteți de acord să îndepărtați toate linkurile la site-ul nostru conform solicitării noastre.

Putem de asemenea să plasăm linkuri pe site-ul dumneavoastră, cu aprobarea dumneavoastră. Nu ne asumăm nicio responsabilitate pentru conținutul apărut pe site-ul dumneavoastră. Sunteți de acord să ne despăgubiți și să ne apărați împotriva tuturor acuzațiilor apărute de pe site-ul dumneavoastră. Dacă găsiți astfel de linkuri pe site-ul nostru sau pe orice alt site inacceptabil din orice motiv, vă rugăm să luați legătura cu noi.

Nu ne asumăm răspunderea pentru orice daune legate de cumpărarea sau utilizarea de bunuri, servicii, resurse sau orice tranzacții în legătură cu terțe site-uri web.

Vă rugăm să citiți cu atenție politica terțelor părți pentru a le înțelege înainte de a vă angaja în orice tranzacție. Plângerile sau întrebările legate de produsele terțelor părți trebuie să fie adresate direct terțelor părți.

1. **Declinarea garanțiilor. Limitarea răspunderii**

Nu garantăm faptul că utilizarea serviciilor noastre va fi neîntreruptă, la timp, sigură și fără erori. Nu garantăm că rezultatele utilizării serviciilor noastre va fi de precizie și de încredere. Sunteți de acord cu îndepărtarea serviciilor din când în când pentru perioade nedeterminate sau întreruperea serviciilor la orice moment, fără a fi necesară informarea.

Sunteți de acord că utilizarea sau imposibilitatea de a folosi serviciile noastre este la riscul dumneavoastră. Serviciile și produsele oferite "ca atare" și "disponibile" pentru dumneavoastră fără orice reprezentări, garanții sau condiții de orice fel, exprimate sau implicite, inclusiv toate garanțiile și condițiile de vânzare, calitate comercială, durată, titlu și de neîncălcare.

Sub nicio formă, noi, managerii, angajații, afiliații, agenții, contractorii, internii, furnizorii de produse și servicii nu vor fi răspunzători pentru nicio leziune, pierdere, sau orice daune directe, indirecte, întâmplătoare sau speciale, inclusiv pierderi de profit, încasări, date, costuri de înlocuire sau alte daune asemănătoare. Din cauza faptului că unele state și jurisdicții nu permit excluderea și limitarea răspunderii pentru anumite daune, în aceste state și jurisdicții, răspunderea noastră va fi la limita maximă permisă de lege.

eOptika și afiliații nu vor fi răspunzători pentru (i) pierderi care nu au fost cauzate de încălcări din partea noastră sau (ii) pierderi, inclusiv pierderi de profit, încasări, contracte, date, și (iii) pentru orice pierderi indirecte care nu au putut fi prevăzute de ambele părți în momentul realizării contractului de cumpărare.

În unele țări, legea nu permite unele părți sau limității menționate anterior. Dacă aceste legi vi se aplică, puteți avea unele sau toate dintre limitările anterioare, sau puteți avea drepturi adiționale.

1. **Despăgubiri**

Sunteți de acord să despăgubiți, apărați și să nu afectați eOptika și filialele, afiliații, partenerii, managerii, agenții, contractorii, furnizorii de servicii și produse, subcontractorii, internii și angajații pentru orice cereri sau plângeri, inclusiv plata avocaților a terțelor părți din cauza încălcării Termenilor și Condițiilor sau a documentelor la care fac referire, sau a legilor și a drepturilor terțelor părți.

1. **Întregul acord**

Acești termeni, inclusiv orice notificări legale incluse pe acest site constituie un acord între eOptika și dumneavoastră privind utilizarea acestui site și înlocuiește orice acord sau înțelegere anterioară.

Nerespectarea de către noi de a exercita orice drept sau dispoziție din acești Termeni și Condiții nu constituie o renunțare la acel drept sau dispoziție.

Acești Termeni și Condiții și orice politici și reguli postate de noi în acest site, sau în legătură cu Serviciile oferite constituie un acord și o înțelegere între eOptika și dumneavoastră și reglementează utilizarea serviciilor noastre, înlăturând orice acord, comunicări sau propuneri anterioare, orale sau scrise (inclusiv versiuni anterioare ale Termenilor și Condițiilor).

1. **Clauza de separabilitate**

În condițiile în care oricare din dispozițiile acestor Termeni și Condiții se dovedește a fi ilegală sau de neaplicat, această dispoziție va fi executată în limitele permise de lege, iar părțile de neaplicat vor fi eliminate din Termenii și Condițiile și nu vor afecta validitatea celorlalte dispoziții.

1. **Jurisdicție**

Acești Termeni vor fi reglementați și interpretați în conformitate cu legile din Marea Britanie.

Acceptați că dumneavoastră, în calitate de client, în funcție de țara de origine, țara de rezidență, vă încadrați în anumite reguli legate de import, cumpărare, transferuri bancare, confidențialitate care pot avea un impact asupra utilizării site-ului nostru sau a livrării unora dintre serviciile noastre.

1. **Terminarea acordului**

Obligațiile și răspunderea părților implicate înainte de rezilierea contractului, vor rămâne în vigoare în momentul rezilierii contractului pentru toate scopurile.

Acești Termeni și Condiții sunt în vigoare până în momentul rezilierii de una dintre părți. Puteți alege rezilierea acestor Termeni și Condiții în orice moment prin notificarea noastră că nu mai doriți să utilizați Serviciile noastre, sau prin simpla încetare a utilizării site-ului nostru.

1. **Informații de contact**

Ne puteți contacta în legătură cu orice problemă, sau întrebări legate de acești Termeni și Condiții la următoarea adresă fizică:

eOptika Ltd

Terez krt 50.

1066 Budapest

Hungary

Sau la adresa de email: office@lentilecontact.ro

Informații bancare:

IBAN : HU91 1070 0732 6619 6620 5110 0005

Banca: CIB Bank (Banca Intesa)

SWIFT: CIBHHUHB

1. **Schimbări ai Termenilor și Condițiilor**

Cea mai recentă versiune a Termenilor Serviciilor se găsește pe această pagină.

Ne rezervăm dreptul de a actualiza, modifica sau înlocui orice parte din acești Termeni doar prin a posta actualizările pe site-ul nostru. Vom posta data modificărilor pe site. Continuarea utilizării și accesării site-ului nostru în urma schimbărilor realizate constituie acceptarea acestor modificări.

Acești Termeni ai Serviciilor și Termeni de cumpărare au intrat în vigoare la 16 Iunie 2017.

Termeni de Cumpărare

1. **Vârstă**

Nu vindem produse minorilor. Avem produse pentru copii, însă acestea trebuie să fie achiziționate de un adult. Prin acceptarea acestor Termeni și Condiții, declarați că sunteți major.

1. **Necesitatea unei rețete valide**

Prin plasarea unei comenzi confirmați faptul că dețineți o rețetă validă pentru lentilele comandate. De asemenea, confirmați faptul că informațiile și parametrii oferți sunt exact ca cei prescriși de medicul specialist și că rețeta pe care o aveți nu are mai mult de 12 luni. Dumneavoastră, în calitate de cumpărător, ne oferiți prin prezenta dreptul de contacta medicul specialist pentru a verifica rețetele prescrise, în cazul în care considerăm necesar. Încelegeți responsabilitatea pe care o aveți de a face examinări constante și a folosi doar rețete valide. Nu ne asumăm nicio responsabilitate pentru consecințele ce pot apărea ca rezultat al folosirii unor parametri diferiți de cei pe care îi aveți în rețetă.

1. **Prețuri**

Toate prețurile includ TVA.

Prețurile pot fi schimbate fără a oferi o notificare. Acestea în schimb nu se vor schimba după ce ați plasat o comandă.

În ciuda eforturilor noastre, unele produse din catalogul nostru pot avea un preț greșit. Pot exista situații în care vom verifica prețurile înainte de a procesa comanda și a încasa plata. Dacă observăm faptul că prețul corect este mai mare decât cel afișat pe site, vă putem contacta înainte de livrare pentru a confirma faptul că doriți produsul la prețul corect, caz în care va trebui să achitați diferența, sau putem anula comanda. Dacă prețul corect este mai mic decât cel afișat pe site, vom opri suma mai mică și vă vom expedia coletul.

1. **Facturare**

Lucrăm doar cu persoane fizice, așadar nu emitem facturi fiscale complete. Vă rugăm așadar să păstrați o copie fizică sau electronică a facturii, confirmării comenzii sau a livrării pentru a putea beneficia de garanție.

1. Disponibilitatea produselor

Puteți verifica disponibilitatea produselor pe site, inclusiv pe paginile individuale ale produselor. Pe măsură ce procesăm comanda dumneavoastră, vă vom informa pe mail în cazul în care produsele comandate nu mai sunt pe stoc. Veți avea apoi opțiunea de a anula comanda, a primi o restituire parțială a banilor pentru produsele care nu sunt în stoc, sau a aștepta până produsele sunt pe stoc.

Anumite produse sau servicii pot fi disponibile exclusiv prin intermediul site-ului. Aceste produse și servicii pot fi disponibile în cantități limitate.

Ne rezervăm dreptul, dar nu suntem obligați, să limităm vânzările pentru anumite produse și servicii în anumite zone geografice sau jurisdicții. Ne rezervăm dreptul de a limita cantitățile disponibile pentru anumite produse și servicii oferite.

1. Informații despre produse

În afara situației în care vom menționa, noi nu suntem producătorii produselor comercializate pe acest site. Depunem eforturi în a asigura faptul că informațiile despre produse sunt corecte, ambalajul actual al produsului putând conține mai multe informații care pot fi diferite decât cele dispuse pe site-ul nostru. De asemenea, unele ingrediente pot fi diferite.

Toate informațiile despre produse de pe site-ul nostru sunt oferite doar în scopuri informative. Vă recomandăm să nu vă bazați doar pe informațiile prezente pe site. Vă rugăm să citiți prospectul și ambalajul produselor înainte de a le folosi sau să contactați producătorul pentru detalii suplimentare.

Conținutul acestui site nu are nicio intenție să înlocuiască sfaturile unui medic specialist. Vă rugăm să contactați medicul dumneavoastră dacă considerați că aveți o problemă de vedere. Informațiile despre produse nu servesc la decidera asupra unui diagnostic sau tratament. Nu ne asumăm răspunderea pentru inexactitățile despre produse de la producători sau la alte terțe părți. Acest lucru nu afectează drepturile dumneavoastră legale.

Depunem eforturi să afișăm culorile și imaginile produselor, însă nu garantăm că dispozitivul de pe care veți accesa site-ul nostru va avea setările necesare pentru a afișa în mod corect aceste culori.

Toate descrierile produselor pot fi schimbate fără a fi necesară o informare în avans a cumpărătorilor. Ne rezervăm dreptul de a înceta comercializarea unui produs în orice moment. Orice ofertă pentru produse sau servicii pe acest site este nulă dacă este interzisă.

Instrucțiunile de utilizare din ambalajul produsului pot să nu fie disponibile și în limba dumneavoastră nativă. Vă putem oferi instrucțiunile de utilizare în limba nativă în format printat sau electronic. În acest caz, vă rugăm să ne contactați pe e-mail pentru a putea intra în posesia lor.

1. Contul dumneavoastră

În momentul creării unui cont, trebuie să ne oferiți informații precise, complete și curente. Nerespectarea acestei prevederi constituie o încălcare a Termenilor și Condițiilor ce poate conduce la închiderea contului dumneavoastră.

Sunteți de acord să oferiți informații curente și complete despre cumpărare și despre dumneavoastră. De asemenea, aveți responsabilitatea de a actualiza informațiile în contul dumneavoastră, inclusiv adresa de e-mail și datele de cumpărare pentru a putea completa tranzacțiile plasate.

Ne rezervăm dreptul de a refuza orice comenzi plasate pe site-ul nostru. Putem limita sau anula anumite cantități cumpărate per persoană sau per cont. Aceste restricții pot include comenzi plasate din același cont, plătite cu același card sau comenzi care folosesc aceeași adresă de facturare sau de livrare. În acest caz, vom încerca contactarea fie prin e-mail, direct la adresa de livrare sau prin telefon.

Putem suspenda sau înceta accesul dumneavoastră la site în orice moment, fără o notificare în avans, pentru orice motiv de încălcare a Termenilor și Condițiilor. În cazul în care accesul dumneavoastră la site-ul nostru va fi reziliat, toate prevederile Termenilor și Condițiilor se păstrează și după reziliere, inclusiv dispozițiile privind proprietatea, garanțiile de despăgubire, indemnizațiile și limitările de răspundere.

1. Cumpărători profesionali

Ne rezervăm dreptul de a limita sau interzice comenzi care în opinia noastră par a fi plasate de vânzători, distribuitori. Acești cumpărători profesionali trebuie să se identifice înainte de a plasa comanda și să fie de acord cu termenii comerciali pentru a comanda de la noi.

Vă rugăm să rețineți faptul că vindem produse în cantități ce corespund nevoilor tipice. Acest lucru se aplică atât la numărul de produse comandate într-o singură comandă, cât și la plasarea mai multor comenzi de aceleași produse care depășesc împreună cantitatea medie utilizată de o persoană..

1. Încheierea contractului comercial

În momentul plasării unei comenzi pe site-ul nostru, ne trimiteți o ofertă de a cumpăra produse de la noi. Sistemul nostru vă trimite un mesaj confirmând comanda, inclusiv detaliile acesteia. Acesta reprezintă o confirmare că am primit comanda, însă nu confirmă acceptarea ofertei dumneavoastră de a cumpăra produsele sau serviciilor comandate.

Acceptăm oferta dumneavoastră și realizăm contractul de cumpărare a produselor comandate în momentul expedierii produselor către dumneavoastră, când trimitem un mesaj electronic confirmând acest lucru către dumneavoastră. Dacă comanda dumneavoastră este trimisă în mai multe pachete, puteți primi mesaje separate pentru fiecare expediere, fiecare dintre acestea reprezentând un contract de cumpărare între noi pentru produsele specificate în fiecare mesaj.

Puteți anula comanda unui produs fără niciun cost înainte de a primi confirmarea expedierii produsului respectiv. Dreptul de a anula comanda nu se aplică pentru anumite produse și servicii. Aveți de asemenea dreptul și garanția de a returna produsele după plasarea comenzii. Vă rugăm să consultați secțiunea dedicată anulării comenzilor.

Acceptați primirea facturii în versiunea electronică sau fizică, după cum considerăm necesar. Vom include o copie a facturii pentru fiecare livrare. Pentru că vindem persoanelor fizice, facturile pe care le eliberăm nu vor include toate detaliile pentru a se clasifica drept factură fiscală.

1. Estimări de livrare

Dacă avem produsele comandate de dumneavoastră în stoc, vom încerca ambalarea produselor în aceeași zi lucrătoare și expedierea către dumneavoastră în cel mai scurt timp. Din păcate însă, nu putem garanta acest lucru. Vă rugăm să rețineți că statusul unui produs pe site ca fiind "în stoc" se referă că avem acel produs pe site, însă combinația specifică comandată de dumneavoastră poate să nu existe pe stoc la acel moment.

Atunci când nu avem produsele pe stoc, încercăm să vă oferim o data estimativă la care am putea avea produsul pe stoc. Pentru unele produse refacem stocurile constant, iar atunci acestea ar putea fi disponibile imediat. Pentru altele în schimb, este necesar să le comandăm special pentru dumneavoastră. Atunci, data estimativă va indica cât durează de obicei să primim acel produs, însă

depindem de furnizorii noștri, iar atunci data actuală de livrare poate varia.

De obicei expediem comenzile dumneavoastră prin o singură livrare după ce toate produsele sunt pe stoc. Uneori, vom alege să livrăm produsele în momente diferite din considerente logistice. Dacă doriți, putem expedia doar produsele pe care le avem în stoc, însă este posibil să trebuiască să asigurați cheltuielile de livrare.

Pentru a asigura livrarea rapidă, vă recomandăm să ne menționați adresa întregă, precum și un număr de telefon valid pentru a putea fi contactați de partenerii noștri logistici. În momentul expedierii comenzii către dumneavoastră, veți primi acces la numărul de urmărire a comenzii, dacă ați ales tipul de comandă urmărit. Din păcate nu suntem responsabili pentru întârzierile cauzate de partenerii noștri logistici.

1. Probleme la livrare

Ambalăm toate produsele în pachete protectoare pentru a asigura o livrare în condiții optime. Uneori însă, din cauze unor probleme de transport, ambalajul sau produsele pot ajunge la dumneavoastră deteriorate. Vă rugăm verificați pachetul în momentul ridicării acestuia. În cazul unor probleme majore, vă rugăm să refuzați livrarea, în acest fel pachetul se va întoarce automat la noi și să ne comunicați problemele întâmpinate de îndată.

1. Clienți internaționali

Expediem în aproape toate țările din lume. Vă rugăm să verificați opțiunile de expediere și costurile pe site-ul nostru.

Atunci când comandați produse cu livrare în afara Uniunii Europene, există posibilitatea să trebuiască să achitați taxe suplimentare, care sunt percepute în momentul livrării. Aceste taxe vamale adiționale sunt acoperite de dumneavoastră și noi nu avem niciun control asupra lor. Reglementările vamale sunt diferite de la țară la țară și vă recomandăm să contactați oficiul vamal pentru informații suplimentare. O altă sursă de informații poate fi - dutycalculator.com.

În plus, în momentul plasării unei comenzi de pe site-ul nostru, sunteți considerat importatorul acestor produse și trebuie să respectați legile și reglementările din țara în care primiți produsele. Confidențialitatea dumneavoastră este importantă pentru noi, însă dorim să informăm clienții internaționali că livrările transfrontaliere pot fi deschise pentru inspecția de către autoritățile vamale.

1. Anularea comenzii înainte de expediere

Acest articol se aplică doar produselor care nu sunt făcute la comandă.

Aveți dreptul de a anula comanda înainte de a fi expediată către dumneavoastră. Vă rugăm să ne trimiteți un răspuns la emailul primit cu confirmarea comenzii. Acest lucru anulează în mod eficient comanda dumneavoastră, împiedicând stabilirea unui contract comercial. În majoritatea cazurilor, anularea înseamnă că expedierea nu va avea loc.

Uneori însă, capacitatea noastră de a opri expedierea poate fi limitată de tipul expediere folosit pentru comanda dumneavoastră. În majoritatea cazurilor, vom putea opri expedierea pentru comenzile plasate înainte de ora 14:00. În unele cazuri nu vom putea opri expedierea în aceeași zi lucrătoare.

În puține cazuri, când nu vom putea opri expedierea după ce ați anulat comanda, există o posibilitate. Inițial, vom contacta partenerul nostru logistic pentru a cere să nu expedieze coletul către dumneavoastră. În cazul în care acest lucru este imposibil, vă rugăm să refuzați acceptarea pachetului atunci când poștașul/serviciul de curierat vă contactează în legătură cu livrarea.

1. Rambursarea după expediere

După ce am expediat comanda către dumneavoastră, plata a fost realizată. Aveți însă dreptul de a cere un ramburs sau schimbul produselor comandate.

Aveți dreptul de a cere o rambursare totală a banilor achitați, acest drept fiind reglementat de legile din țara dumneavoastră, precum și de drepturile consumatorilor reglementate de Uniunea Europeană. În general, puteți anula o comandă fără a oferi niciun fel de motiv în 14 zile de la data primirii bunurilor comandate. În acest caz trebuie să ne informați decizia dumneavoastră. Puteți completa formularul de contact de pe site sau ne puteți contacta direct la emailul office@lentilecontact.ro. Trebuie să ne trimiteți un mail cu decizia dumneavoastră în maxim 14 zile, iar returnarea produselor trebuie să fie făcută în maxim 5 zile de la anunțarea deciziei de returnare.

Bunurile returnate trebuie să fie nedeschise, nefolosite, să aibă ambalajul nedeteriorat și trebuie să aibă cel puțin 6 luni până la data de expirare (dacă produsul are cel puțin 12 luni până la expirare în momentul livrării). Dreptul de a anula, returna sau schimba un produs nu se aplică pentru produsele care nu sunt potrivite pentru retur din motive de protecție a sănătății sau motive de igienă.

Costurile returnării produselor este asigurat de dumneavoastră. Vom returna banii achitați inițial pentru produse și pentru transport doar dacă returnați întreaga comandă. Dacă returnați comanda parțial, vă vom rambursa doar costurile acestor produse. Vom începe procedura în 2 zile lucrătoare de la confirmarea solicitării și vă vom returna banii prin aceeași modalitate aleasă de dumneavoastră. În cazul în care ați optat pentru plata la livrare, vă putem returna banii prin intermediul unui transfer bancar direct în contul dumneavoastră. Nu trebuie să plătiți nicio taxă adițională de returnare a produselor. Putem reține rambursul până în momentul primirii bunurilor sau a unei evidențe că ați trimis produsele înapoi către noi.

1. Schimbarea produselor

În loc de rambursarea banilor achitați, puteți alege să schimbați produsele comandate cu altele noi. Produsele inițiale trebuie să fie trimise înapoi în aceleași condiții ca pentru rambursarea.

Veți putea achiziționa astfel produse de o sumă cel puțin egală, sau mai mare decât cea inițială, întrucât nu putem realiza o rambursare parțială dacă suma produselor noi este mai mică decât cea inițială.

1. Produse făcute la comandă

Drepturile de anulare, returnare sau schimb nu se aplică la produsele făcute la comandă sau personalizate.

De exemplu – ochelarii de vedere făcuți în funcție de parametrii dumneavoastră; ochelarii de soare cu dioptrii personalizați.

Dacă nu este menționat altfel pe pagina produsul, nu vom putea să rambursăm sau să schimbăm produsele respective.

1. Reclamații și returnări

Dacă doriți să returnați un produs deteriorat sau defect, vă recomandăm să îl plasați într-o cutie de carton și să îl trimiteți prin poștă recomandată sau curier. Dacă doriți să returnați orice lentile de contact care au fost despachetate (sau utilizate), ar trebui împiedicată uscarea acestora în timpul transportului. De aceea, vă recomandăm să le puneți într-un suport special cu soluție și să îl închideți ferm. Vă sfătuim să ne contactați la adresa office@lentilecontact.ro pentru a preciza detaliile exacte ale returului (câte lentile vor fi returnate, dacă pachetul a fost deschis sau nu, comunicarea numărului LOT etc.).

Lentile de contact defecte (zgârieturi, semne, lentile de contact sparte înainte de deschidere). Inspectați cu atenție lentilele din blistere înainte de deschidere și dacă observați daune clare pe acestea, vă rugăm să nu le deschideți. Pentru ca garanția să fie acoperită, este necesar ca lentilele să ne fie trimise înapoi pentru a verifica daunele. Dacă lentilele nu sunt sigilate și există astfel de deteriorări pe lentilă, s-ar putea să considerăm că există o manipulare necorespunzătoare a acestora și nu va fi acordată nicio

restituire sau retrimiteră a produsului.

Reclamații legate de calitatea lentilelor de contact - dacă după deschiderea lentilelor și purtarea acestora aveți plângeri legate de calitate (roșeață, vederea încetățată, ochii uscați prea repede, senzație de disconfort), trebuie să ne trimiteți lentilele înapoi, astfel încât să le putem trimite mai departe producătorului pentru o inspecție. Costurile de returnare a produsului defect sunt suportate de client. Rețineți că această inspecție poate dura până la câteva săptămâni, deoarece este un proces pe care nu îl putem influența. În cazul în care, după inspecție, am decis că a existat o eroare de fabricație, vom retrimite produsul sau vom rambursa costul lentilelor, precum și taxa de expediere. Dacă, pe de altă parte, nu există niciun defect de fabricație descoperit, nu putem returna lentilele de contact sau trimite un produs de înlocuire.

Reclamații cu privire la puterea de corecție a lentilelor. Dacă observați că lentilele nu oferă corecția vederii pe care o așteptați, vă rugăm să ne scrieți imediat, să ne trimiteți rețeta pentru lentile de contact pe care ați folosit-o care nu trebuie să fie mai veche de 1 an. Dacă rețeta se potrivește cu lentilele pe care le-ați comandat, va trebui să ne trimiteți produsul înapoi pentru o inspecție. Rețineți că această inspecție poate dura până la câteva săptămâni, deoarece este un proces pe care nu îl putem influența. În cazul în care, după inspecție, am decis că a existat o eroare de fabricație, vom retrimite produsul sau vom rambursa costul lentilelor și taxa de expediere. Dacă, pe de altă parte, nu există nicio eroare de fabricație descoperită, nu putem returna lentilele de contact sau trimite un produs de înlocuire. Dacă nu ne puteți furniza o rețetă sau dacă aceasta nu se potrivește cu lentilele de contact pe care le-ați comandat, nu vi se va oferi nicio restituire a banilor sau retrimiteră a produsului.

Reclamații despre parametrii incorecți. Verificați cutia produsului înainte de a o deschide și vedeți că se potrivește cu rețeta dumneavoastră. Dacă observați o diferență între ceea ce ați comandat și ceea ce ați primit, contactați imediat serviciul de relații cu clienții și nu deschideți cutia. Dacă observăm că a apărut o eroare din partea noastră, vă vom cere să ne trimiteți produsul înapoi, vom acoperi taxele de expediere și vom retrimite produsul pe care l-ați comandat sau vă vom restitui banii. Dacă eroarea a fost făcută la plasarea comenzii, vă vom cere să ne trimiteți produsul înapoi, costurile de transport fiind suportate de dvs. După primirea produsului, vom continua cu trimiterea unui produs de înlocuire sau cu o rambursare a banilor achitați. Anunțați serviciul clienți înainte de a trimite un produs înapoi pentru a stabili detaliile acestuia.

Reclamații despre efectul de culoare al lentilelor colorate. Efectul lentilelor colorate este foarte subiectiv și depinde de culoarea naturală a ochilor. Deoarece este imposibil să preziceți efectul final, nu putem oferi o rambursare pentru lentilele colorate dacă efectul nu este cel așteptat.

Reclamații despre produsele lipsă din comandă. Dacă observați la primirea coletului că aceasta nu este intact și cutia sau plicul nu sunt sigilate, vă rugăm să nu îl acceptați și să ne contactați imediat. Dacă acceptați coletul care nu se află într-o stare intactă, nu putem primi reclamații privind produse lipsă sau deteriorate. Dacă coletul este în stare intactă la primire, dar produsele lipsesc din cutie sau sunt deteriorate, contactați serviciul de relații cu clienții, trimițând orice informații utile și imagini dacă este necesar. Vom evalua situația și vom reveni cu un răspuns în 48-72 de ore de la primirea plângerii.

Plângeri legate de termenul scurt de expirare a produselor(mai puțin de 6 luni). Dacă primiți un produs care are o dată de expirare mai scurtă decât perioada sa de utilizare, vă rugăm să nu îl deschideți și să contactați imediat serviciul de relații cu clienții. Dacă data de expirare a fost menționată pe pagina produsului, nu putem accepta returnarea sau oferi o rambursare a banilor achitați. Dacă însă informațiile nu au fost menționate pe pagina produsului, vă vom trimite un produs de înlocuire cu o dată de expirare mai lungă, odată ce vom primi noul stoc.

Ochelari de vedere și ochelari de soare - Pentru a putea returna aceste produse, ele trebuie să fie într-o stare intactă și să poată fi vândute ca produse noi. Lentilele comandate pe bază de rețetă nu sunt eligibile pentru o rambursare, numai ramele pot fi rambursate după returnarea produsului. Costurile de expediere vor fi acoperite de client. Dacă nu sunteți mulțumit de rame și doriți să le modificați, trebuie să ne trimiteți produsele, taxele de transport fiind acoperite de dumneavoastră. Vom aștepta apoi să primim înapoi produsul, ceea ce poate dura până la 2 săptămâni și numai după aceea vom continua cu schimbarea ramelor. Dacă doriți să primiți produsul mai repede și noi să plasăm imediat o comandă nouă, va trebui să acoperiți prețul lentilelor conform rețetei.

1. Optician licențiat

Respectăm toate legile și reglementările legate de vânzarea online și offline a produselor pe care le oferim.

Avem licența de opticieni, oferind controale la ochi de persoane specializate, distribuim lentile de contact și produse aferente, realizăm ochelari de vedere. Licența noastră este bazată în Ungaria și transferată către toate țările UE.

De asemenea, îndeplinim criteriile impuse de alte reglementări pentru vânzarea online a lentilelor de contact.

1. Cesionarea contractului

Avem dreptul de a cesiona contractul comercial (ex. pentru o anumită vânzare) unei alte entități legale. Principalul motiv pentru cesionarea contractului poate fi abilitatea altei entități de a procesa comanda dumneavoastră într-o modalitate mai bună decât noi. De exemplu, vă pot expedia comanda mai repede, mai ieftin sau, spre deosebire de noi, ei au deja produsele în stoc. Această entitate legală poate fi, sau nu, parte din același grup de companii ca noi.

Vă vom comunica în scris cesionarea contractului și cine va procesa comanda dumneavoastră. Noua entitate legală ce va expedia comanda vă va trimite un email în legătura cu detaliile livrării, ce va încheia un contract comercial între cele două părți. Acest contract va fi reglementat de Termenii de Cumpărare.

Vom cesiona contractul în măsura în care noua entitate legală va fi de acord să respecte toate obligațiile contractului. Drepturile dumneavoastră nu se schimbă, doar obligațiile noastre sunt îndeplinite de altcineva. În cazul în care noua entitate legală nu își va îndeplini obligațiile, noi vom fi responsabili de livrarea produselor și serviciilor comandate la noi.

În cazul în care cesionăm contractul altcuiva, noi vom colecta banii în numele noii entități legale, în calitate de agent de colectare. Există posibilitatea de a fi plătiți un comision de către noua entitate legală pentru cesionarea comenzii.

Prin cesionarea contractului către altcineva, rămânem responsabili pentru returnările și schimbul produselor.

1. Protecția consumatorului

Puteți contacta următoarele autorități în cazul în care aveți plângeri la adresa noastră:

- Furnizorii de plăți vă pot oferi modalități de a anula plata făcută către noi, sau punerea plății în așteptare până la rezolvarea unor posibile probleme.
- [Protecția consumatorului](#)
- [Centrul European al consumatorilor](#) din țările membre UE vă pot oferi modalități de rezolvare a plângerilor. Procedurile lor standard vă ajută să vă înțelegeți drepturile și să inițiați proceduri împotriva noastră