

a) Denumirea legală: OC EASYFOODS SRL

b) Adresa: Al. Baraju Dunarii 2A; 0749532815

c) Elemente de contact:

nr. de telefon (+40) 785225446 / (+40) 748532815

email: oceasyfoods@gmail.ro

d) Numărul de ordine la Registrul Comerțului: J40/1814/2021

e) Codu Unic de Inregistrare: 43667475

f) Protectia Consumatorului: Numar de Telefon: 0219551

g) Politică de rezolvare a reclamațiilor:

Procedura de Soluționare a reclamațiilor - Cumparatorul are la dispoziție pe site-ul easybites.ro, în mod GRATUIT un formular prin intermediul căruia poate transmite plângeri și sesizări cu privire la orice aspect. Reclamațiile sunt înregistrate în cel mult 48 de ore de la recepționarea acestora. După înregistrare, Vanzatorul le va examina și le va soluționa în conformitate cu dispozițiile legale și clauzele prezentului contract. Cumparatorul are dreptul de a trimite reclamații și către orice alte autorități sau instituții sau se poate adresa instanței de judecată.

h) Politică de livrare/returnare: Politica de retur/anulare

1. Datorită naturii perisabile a produselor noastre, nu putem accepta returul acestora. Cu toate acestea, satisfacția dvs. este importantă pentru noi. Va rugăm să trimiteți un e-mail la oceasyfoods@gmail.ro cu orice griji pe care le puteți avea cu privire la comanda dvs.
2. În cazul unor comenzi greșite sau deteriorate din culpă Easy Bitez, returnăm suma echivalentă pagubelor sau oferim un voucher pentru următoarea comanda.
3. Easy Bitez își rezerva dreptul de a solicita documente și dovezi fotografice pentru orice problema.

i)Termeni și condiții:

1. Prevederi Generale

1.1 Dacă alegeți să utilizați site-ul **easybitez.ro** sunteți de acord să respectați Termenii și Condițiile de utilizare cuprinse în acest document. Putem schimba, adăuga sau elimina porțiuni din acest document care vor intra în vigoare imediat după afișare. Este responsabilitatea dvs. să examinați termenii și condițiile de utilizare înainte de fiecare utilizare a site-ului. Continuând să utilizați acest site după examinare sunteți de acord cu acest document și orice modificări.

1.2 Site-ul **easybitez.ro** este un magazin online din care puteți comanda mancare sanatoasa. Acest magazin online are în vedere drepturile consumatorului. Dispozițiile prezentului document reprezintă un contract la distanță încheiat prin mijloace electronice. Dispozițiile prezentului contract se completează cu dispozițiile legale aplicabile comerțului electronic, dintre care enumerăm: Legea 365/2002 privind comerțul electronic republicată și modificată, OUG 34/2014 privind drepturilor consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, Legea 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate, OG nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor.

1.3 Magazinul online disponibil la adresa **easybitez.ro** este proprietatea OC EASYFOODS SRL cu sediul în București, Sector 3, Al. Barajul Dunării, Nr. 2A înscrisă în Registrul Comerțului cu numărul J40/1814/2021 și având CUI 43667475. Magazinul online pune la dispoziție contul bancar cu numărul RO87INGB0000999911217783 deschis la ING Bank România.

1.4 Clientul (cumpărătorul) poate lansa o comandă online. Prețul afișat reprezintă prețul total a produsului cu toate taxele incluse. Prețul nu include costurile de livrare cu excepția situației când promoțiile prevăd altfel.

1.5 Contractul la distanță se încheie între OC EASYFOODS SRL, în calitate de vânzător și cumpărătorul care a lansat comanda prin intermediul sistemului de vânzare organizat în cadrul magazinului online **easybitez.ro**

1.6. Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării prin mail de către reprezentanții OC EASYFOODS SRL a acceptării comenzii lansate prin intermediul magazinului online **easybitez.ro**. Comanda lansată poate primi un număr în vederea procesării. Dispozițiile prezentului contract sunt disponibile pe site-ul **www.ether.ro** și pot fi descărcate în orice moment.

1.7. Modalitățile de plată sunt stabilite în detaliu la punctul 7.

1.8. Dacă după lansarea comenzii acesta nu este confirmată de către reprezentanții OC EASYFOODS SRL, contractul la distanță se consideră a nu fi încheiat, niciuna din părți neavând nicio obligație. Ulterior confirmării comenzii, OC EASYFOODS SRL se obligă să transmită produsele comandate.

1.9. La data formulării prezentului document, OC EASYFOODS SRL nu a subscris la niciun cod de conduită relevant, conform art. 8 lit. e) din Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic.

2. Elemente definitorii

2.1 OC EASYFOODS SRL acceptă încheierea contractelor la distanță prin mijloace electronice. Toate clauzele contractului la distanță sunt prevăzute în prezentul document.

2.2 În prezentul document, următorii termeni vor însemna:

Vanzator – Easy Bitez

Cumparator – persoana fizică / persoana juridică sau orice entitate juridică care își face un

Cont în Site și efectuează o Comanda.

Client – persoana fizica / persoana juridica care are sau obține acces la CONȚINUT, prin orice mijloc de comunicare pus la dispoziție de către Easy Bitez (electronic, telefonic, etc) sau în baza unui acord de utilizare existent între Easy Bitez și acesta și care necesita crearea si utilizarea unui CONT.

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

Nickname – pseudonim prin care un anumit Utilizator / Client / Cumparator poate adauga Conținut pe Site. Nickname-ul este asociat informațiilor din Site ale Utilizatorului / Clientului / Cumparatorului sub denumirea de “Nume Utilizator”.

Cont – secțiunea din Site formată dintr-o adresa de e-mail și o parola care permite Cumparatorului transmiterea Comenzii și care conține informații despre Client/Cumparator și istoricul Cumparatorului in Site (Comenzi, facturi fiscale, garanții Bunuri, etc.).

Site – domeniul www.easybitez.ro si subdomeniile acestuia.

Comanda – un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Vanzator si Cumparator prin care Cumparatorul transmite Vanzatorului, prin intermediul Site-ului intenția sa de a achizitiona Bunuri și Servicii de pe Site.

Bunuri și Servicii – orice produs sau serviciu, inclusiv documentele și serviciile menționate în Comanda, care urmează a fi furnizate de către Vanzator, Cumparatorului ca urmare a Contractului încheiat.

Campanie – acțiunea de a expune în scop comercial, un număr finit de Bunuri și/sau Servicii având un stoc limitat și predefinit, pentru o perioada limitata de timp stabilita de către Vanzator.

Continut –

- toate informațiile de pe Site care pot fi vizitate, vizualizate sau altfel accesate prin utilizarea unui echipament electronic;
- conținutul oricărui e-mail trimis Cumparatorilor de catre Vanzator prin mijloace electronice și/sau orice alt mijloc de comunicare disponibil;
- orice informație comunicată prin orice mijloc de către un angajat/colaborator al Vanzatorului, Cumparatorului, conform informațiilor de contactare, specificate sau nu de către acesta;
- informații legate de Bunurile și/sau Serviciile și/sau tarifele practicate de Vanzator intr-o anumita perioada;
- informații legate de Bunurile și/sau Serviciile și/sau tarifele practicate de către un tert cu care Vanzatorul are incheiate contracte de parteneriat, intr-o anumita perioada;
- date referitoare la Vanzator, sau alte date privilegiate ale acestuia.

Review – o evaluare scrisă de către deținătorul sau beneficiarul unui produs sau serviciu, evaluare redactată pe baza experienței personale și capacității acestuia de a realiza comentarii calitative și de a spune dacă produsul sau serviciul respecta sau nu specificatiile menționate de către producător.

Rating – modalitate de exprimare a gradului de satisfacție a unui Utilizator / Client / Cumparator vis-à-vis de un produs. Rating-ul se exprimă sub forma de stele, fiecare produs putând primi un punctaj de la o stea, la cinci stele. Acest grad de satisfacție va fi asociat întotdeauna review-ului scris de Utilizator / Client / Cumparator asupra unui produs sau serviciu.

Comentariu – apreciere sau observație cu scop critic, pe marginea unui Review sau a unui alt comentariu.

Întrebare – formula de adresare către alți Utilizatori / Clienți / Cumparatori cu scopul de a obține informații despre produsele sau serviciile din pagina respectivă, venită sub forma scrisă prin e-mail sau social media și/sau verbal prin telefon.

Răspuns – informație scrisă care este transmisă Utilizatorului / Clientului / Cumparatorului care a adresat o Întrebare on Site, în pagina unui anumit produs. Răspunsul reprezintă o explicație oferită de un Utilizator / Client / Cumparator unui alt Utilizator / Client / Cumparator în cadrul unei discuții.

Document – prezentele Termene și Condiții.

Tranzacție – încasarea sau rambursarea unei sume rezultată din vânzarea unui Bun și/sau Serviciu de către Easy Bites, Cumparatorului, prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri acordate de către Vânzător, indiferent de modalitatea de livrare.

Specificatii – toate specificatiile și/sau descrierile Bunurilor și Serviciilor așa cum sunt precizate în descrierea acestora.

EuPlatesc – serviciul de plată prestat de către procesorul de plăți integrat în Site, pus la dispoziția Clienților, Utilizatorilor și/sau Cumparatorilor prin intermediul Site-ului în vederea efectuării unei plăți cu cardul on-line.

Produse - produsele disponibile pe care OC EASYFOODS SRL le pune la dispoziție prin vânzare pe site-ul Easy Bitez în vederea încheierii contractului la distanță prin mijloace electronice.

Contract - comanda confirmată de către reprezentanții OC EASYFOODS SRL prin email.

Prețul - valoarea exprimată în RON pentru transferul proprietății Produsului către Client în conformitate cu Contractul de Vânzare. Prețul nu include costurile de livrare, cu excepția cazului în care condițiile promoției stabilesc altfel. Prețul afișat este final, exprimat în RON, cu TVA inclus.

Factura - documentul fiscal emis și transmis cumparatorului prin email și odată cu livrarea produsului.

Cost de Livrare - costul aferent transportului pentru livrarea comenzii în București este GRATUIT, iar pentru livrarea în alte orașe de pe teritoriul României este de 22 RON. Costul este indicat clar la finalizarea comenzii.

Cont - Serviciul Electronic, identificat prin nume de utilizator (Login) și Parola introdusă de Client. Numele utilizatorului și parola sunt colectate de sistemul informatic al Vanzatorului pentru functionalitati/servicii suplimentare cum ar fi: informațiile de adresa ale Clientului pentru produsele de expediere, starea comenzii, istoricul comenzilor. Clientul obține accesul la Cont cu ajutorul Loginului și Parolei. Clientul se conectează în Contul sau după înregistrarea în Magazinul Online.

Parola - un șir alfanumeric necesar autorizării accesului în Cont, care este stabilit de către Client atunci când creează un Cont. Înregistrarea contului necesită repetarea parolei de două ori pentru a detecta și corecta erorile. Clientul este obligat să păstreze parolele în strictă confidențialitate (nu dezvăluie persoanelor terțe). Vanzatorul oferă Clientului posibilitatea schimbării parolei.

Coș - un serviciu oferit oricărui client care utilizează Magazinul Online pentru a-i permite plasarea Comenzii pentru unul sau mai multe produse, vizualizarea unui rezumat al Prețurilor Produselor și al tuturor produselor împreună (inclusiv eventuale costuri de expediere), vizualizarea estimată a datei de livrare a Produselor. Coșul de cumpărături colectează ofertele depuse de Client pentru încheierea Contractului de vânzare.

Newsletter - E-mail distribuit de Vanzator cu acordul cumparatorului sau vizitatorului care conține buletine periodice cu informații despre produse, noutăți și promoții în Magazinul Online.

Promoțiile - condiții speciale de vânzare, reglementate în condițiile exprimate în cadrul Magazinului Online, propuse de către Vanzator într-un timp specificat, de care Cumparatorul poate beneficia în condițiile specificate acolo, precum reducerea Prețului sau a costurilor de livrare.

2.3. **Orarul de funcționare:** Comenzile pot fi plasate online oricând, și vor fi livrate în oricare din zilele de marți sau sâmbătă. În funcție de ziua de livrare aleasă, comenzile trebuie lansate cu cel puțin 24 de ore înainte.

Programul departamentului de relații clienți este: 9:00 -18:00 de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale.(email:oceasyfoods@gmail.ro, tel: 0749.532.815)

Comenzile plasate în zilele de sâmbătă, duminică și sărbătorile legale vor fi procesate în următoarea zi lucrătoare.

3. Obligatia de informare

Vanzatorul îi informează pe cumparatori iar cumparatorii, prin realizarea comenzii, certifică că au fost și sunt informați de către Vanzator în legătură cu cele ce urmează:

Identitatea Vanzatorului - OC EASYFOODS SRL cu sediul în București, Sector 3, Al. Barajul Dunării, Nr. 2A înscrisă în Registrul Comerțului cu numărul J40/1814/2021 și având CUI

43667475, numerele de telefon, adresa de mail și alte date de contact sunt menționate pe Site, pe pagina Contact.

Prețul Produselor - pretul afisat reprezinta pretul total al produsului cu toate taxele incluse, fără taxa de transport.

Durata Contractului - Contractul este în vigoare pana la primirea comenzii de către cumparator și încasarea prețului de către vanzator.

Durata minima de valabilitate a obligatiilor consumatorului (cumparatorului) - Cumparatorul are obligația de a menține comanda pana la intrarea în posesie a bunurilor comandate.

Principalele caracteristici ale produselor - Descrierea caracteristicilor principale se afla pe site, separat pentru fiecare produs.

Cheltuielile pentru mijloacele de comunicare la distanta - pentru utilizarea site-ului Easy Bites.ro nu se percepe nici un fel de cheltuieli sau taxe etc. Taxele pentru conectarea la internet se achita de către Cumparator în funcție de serviciul de conexiune la internet utilizat de el și nu sunt incluse în cheltuielile pentru mijloace de comunicare la distanta.

Modalitatea de plata - Cumparatorul achita comanda prin card în momentul comenzii.

Modalitatea de livrare - produsele se livreaza, in București, în oricare din zilele de marți și sâmbătă, de către reprezentanții Vanzatorului.

Data pana la care Vanzatorul se obliga sa livreze comenzile - Livrarea comenzilor se face în oricare din zilele de marți și sâmbătă, după confirmarea prin e-mail a comenzii de către vanzator.

Procedura de Soluționare a reclamațiilor - Cumparatorul are la dispoziție pe site-ul easybites.ro, în mod GRATUIT un formular prin intermediul căruia poate transmite plângeri și sesizări cu privire la orice aspect. Reclamațiile sunt înregistrate în cel mult 48 de ore de la recepționarea acestora. După înregistrare, Vanzatorul le va examina și le va soluționa în conformitate cu dispozițiile legale și clauzele prezentului contract. Cumparatorul are dreptul de a trimite reclamații și către orice alte autorități sau instituții sau se poate adresa instanței de judecată.

Dreptul de Retragerere al cumparatorului (Posibilitatea de Denuntare Unilaterala a Contractului) - Cumparatorul NU are dreptul de a se retrage din prezentul contract deoarece serviciile de catering sunt exceptate de la dreptul de retragere potrivit art. 16 lit. I din OUG 34/2014 iar produsele comandate pot expira rapid sau sunt livrate sigilate și nu pot fi returnate după desigilare din motive de sanatate sau igiena.

Comanda - Cumparatorului plasează Comanda prin intermediul Magazinul Online easybites.ro. Comanda se realizeaza prin completarea datelor în cadrul formularului de comanda. În cazul constatării unor erori apărute la introducerea datelor înainte de confirmarea/trimiterea comenzii de către Cumparator, aceste date pot fi rectificate, și anume, în aceeași modalitate în care au fost introduse. Comanda va fi păstrată la Vanzator. Cumparatorul

are, la cerere, acces la comanda.

Încheierea Contractului - Momentul încheierii contractului la distanță îl constituie momentul confirmării prin mail de către reprezentanții OC EASYFOODS SRL a acceptării comenzii lansate prin intermediul magazinului online easybitez.ro.

Dovada Conținutului la data comenzii - Cumpărătorul are dreptul să descarce de pe site conținutul prezentului document.

4. Obiectul Contractului și Încheierea acestuia

4.1 Prin intermediul site-ului easybitez.ro, Cumpărătorul are posibilitatea să cumpere Produsele oferite de către Vânzător, adică să încheie la distanță prin mijloace electronice un contract de vânzare-cumpărare pentru cumpărarea Produselor.

4.2 Oferta de a contracta este transmisă prin completarea comenzii, care cuprinde datele indispensabile referitoare la specificația Produselor (valori nutriționale, vitamine, nutrienți, culori, arome etc.), stabilirea modalității de plată pentru Produse, stabilirea modalității de livrare a Produselor, specificațiile Cumpărătorului și eventual alte date necesare potrivit formularului la zi pentru realizarea comenzii.

4.3. Contractul se consideră încheiat în momentul confirmării prin mail de către reprezentanții OC EASYFOODS SRL a acceptării comenzii lansate. Cumpărătorul poate anula comanda până la primirea de la vânzător a mesajului de confirmare, fără a suporta consecințe. Anularea comenzii nu contravine dreptului cumpărătorului de a se retrage din contract. După confirmarea comenzii pentru Produse, înainte de expediere, Cumpărătorul este obligat să verifice și să rectifice dacă este cazul datele completate prin aceeași modalitate în care acestea au fost introduse. După trimiterea comenzii, datele nu se mai pot modifica iar comanda este ferma, fiind încheiat Contractul.

4.4 Când comanda a fost expediată Cumpărătorul primește un e-mail de confirmare în care se va afla și factură în format electronic (PDF). Factura poate fi descărcată accesând linkul din e-mail. De asemenea, factura electronică este disponibilă pentru descărcare în contul de utilizator, în orice moment, la cerere, prin e-mail laoeasyfoods@gmail.ro.

5. Procesarea comenzilor

5.1 Procesul de Comanda

Vânzătorul permite Cumpărătorului să plaseze Comanda prin intermediul Magazinului Online în modul următor:

1. Adaugă Produsul/Produsele selectat/selectate în Coșul de cumpărături și apoi merge la formularul de Comanda. Vizitatorul completează formularul de Comanda cu datele necesare încheierii și realizării contractului. În fiecare situație transmiterea de către cumpărător a datelor neactuale sau incorecte poate duce la imposibilitatea realizării contractului. În Formularul de Comanda este necesară specificarea următoarelor date ale Cumpărătorului: numele și prenumele, adresa (strada, numărul casei / locuinței, codul

poștal, localitatea, țara), adresa de e-mail, număr de telefon de contact, Produsul (Produsele), cantitatea Produsului (Produselor), locul și metoda de livrare a Produsului (Produselor).

2. Cumparatorul care deține un Cont, confirma în formularul de Comanda conformitatea datelor necesare încheierii și realizării Contractului.
3. Vizitatorul adaugă produsele în coș. În timpul plasării Comenzii, Clientul are posibilitatea să colecteze datele introduse în cadrul secțiunii "Coș" prin adăugarea sau ștergerea a poziției din Coș.
4. Cumparatorul transmite Vanzatorului Comanda prin intermediul butonului "Plasează Comanda"). În cazul cumparatorului care nu deține un cont și nu a acceptat anterior contractul, se cere acceptarea contractului prin bifarea unui buton de acceptare. 5. Clientul alege modalitate de comanda clasic sau recurent.
6. Vanzatorul ca răspuns la comanda, trimite cumparatorului un email sau sms prin care confirma comanda primită. Confirmarea comenzii marchează încheierea contractului. Dacă cumparatorul a comandat mai multe produse dar vanzatorul nu are posibilitatea de a confirma comanda pentru toate produsele comandate, va contacta clientul prin mail sau telefonic pentru a informa despre incapacitatea de a accepta integral oferta. În acest caz cumparatorul poate anula toată Comanda (în ceea ce privește toate produsele). Anularea comenzii de către cumparator eliberează vanzatorul de obligația realizării acesteia. Cu acordul cumparatorului contractul se poate considera încheiat doar pentru produsele confirmate de către vanzator.
7. Dacă livrarea nu este posibilă din motive independente de magazinul online, cumparatorul are dreptul la rezilierea contractului și restituirea tuturor sumelor achitate. Cumparatorul nu poate solicita plata unor prejudicii morale.

5. 2 Promotiile

Promoțiile disponibile în Magazinul Online nu se cumulează, dacă prevederile Promoției nu stabilesc altfel.

Promoțiile sunt valabile în limita stocurilor disponibile pentru perioade limitate de timp, specificate pe pagina de prezentare a produselor.

6. Livrare

6.1 Livrarea produselor este disponibilă pe teritoriul Municipiului București

6.2 Taxa de transport, în București, este GRATUITA.

6.3 În cazul în care cumparatorul comandă produse pentru alta persoană, acea persoană dobândește drepturile de proprietate asupra bunurilor prin preluarea acestora la adresa indicată în comandă.

Dacă persoana în numele căreia cumparatorul a lansat comanda refuză preluarea produselor, contractul rămâne în continuare valabil între vanzator și cumparator. În acest caz, cumparatorul este obligat să suporte cheltuielile necesare redirectionării comenzii la noua adresă indicată.

6.4 Livrarea comenzilor se face potrivit orarului de funcționare indicat la punctul 2.3.

6.5 Ambalarea corespunzătoare a comenzii este responsabilitatea Vanzatorului

7. Modalități și termene de plata pentru produse

7.1 Vanzatorul pune la dispoziția cumparatorului urmatoarele metode de plata a produselor comandate:

Plata cu cardul de plata prin intermediul serviciilor platformei EuPlatesc, în conformitate cu informațiile puse la dispoziție în cadrul Magazinului Online.

Aceasta metoda de plata este complet securizată. In momentul platii pentru asigurarea protecției tranzacțiilor, transmiterea datelor dumneavoastra confidentiale se face direct prin intermediul procesatorului de plati.

8. Conformitatea produselor, Garanția Legală de Conformitate și Reclamațiile referitoare la produsele comandate

8.1. Conformitatea Produselor. Vanzatorul este obligat sa livreze cumparatorului produse care sunt conforme contractului încheiat.

Se considera ca produsele sunt conforme contractului încheiat, dacă:

1. Corespund descrierii făcute de vanzator si au aceleași calități ca și produsele pe care vânzătorul le-a prezentat pe site ca mostră sau model.
2. Corespund oricărui scop specific solicitat de către cumparator, scop făcut cunoscut vânzătorului si acceptat de acesta la încheierea contractului.
3. Corespund scopurilor pentru care sunt utilizate în mod normal produsele de același tip.
4. Prezinta parametrii de calitate si performante normale, la care consumatorul se poate astepta in mod rezonabil, date fiind natura produsului, declarațiile produsului privind caracteristicile concrete ale acestuia făcute prin publicitate sau prin înscriere pe eticheta produsului.

8.2 Nu se considera lipsa de conformitate dacă în momentul incheierii contractului cumparatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, sa nu cunoasca lipsa de conformitate.

8.3 Vânzătorul este răspunzător fata de cumparator pentru orice lipsa a conformitatii existentă la momentul în care au fost livrate produsele. Cumparatorul trebuie sa informeze vânzătorul despre lipsa de conformitate a produsului în momentul receptionarii produselor.

8.4 În cazul lipsei conformitatii, cumparatorul are dreptul de solicita vanzatorului în primul rand inlocuirea produsului comandat.

8.5 Orice inlocuire va fi făcută în cadrul unei perioade de timp rezonabile stabilita de comun acord, în scris, intre vanzator si cumparator. În cel mult 2 zile calendaristice de la data la care cumparatorul a adus la cunostinta vanzatorului lipsa de conformitate, vanzatorul va comunica cumparatorului decizia de inlocuire urmand ca produsul conform să fie trimis la comanda

următoare sau într-o perioada rezonabilă de timp stabilita de comun acord.

8.6 Garanția legală de conformitate. Vânzătorul este răspunzător fata de consumator pentru orice lipsa a conformitatii existentă la momentul cand au fost livrate produsele.

8.7 La cererea cumparatorului garantia legala de conformitate poate fi oferită în scris sau pe orice suport durabil, disponibil și accesibil acestuia.

8.8 Reclamații referitoare la produse. În cazul lipsei conformitatii, cumparatorul are dreptul de a solicita vanzatorului în primul rand inlocuirea produsului, în fiecare caz fără plata, cu excepția situației în care măsura este imposibilă.

8.9 Pentru corecta soluționare a reclamației Cumparatorul trebuie sa transmita reclamația inițiată de nota de comanda și poze ale produsului recepționat pentru a permite vanzatorului examinarea produsului.

8.10 Reclamația va cuprinde cel puțin următoarele aspecte:

1. informații despre cazul și împrejurările care fac obiectul reclamației,și data constatării acestora;
2. solicitarea de inlocuire;
3. datele de contact ale reclamantului.

8.11 Toate acestea facilitează și grăbesc examinarea reclamației. Cerințele enumerate mai sus constituie doar un model și nu influențează eficacitatea reclamațiilor înaintate, dacă modelul recomandat se omite.

8.12 Vanzatorul va răspunde solicitării reclamatiei imediat dar nu mai tarziu de 2 zile de la data primirii acesteia. Dacă vânzătorul nu răspunde solicitării sau nu ia nicio masura privitoare la inlocuirea produsului atunci cumparatorul are dreptul la o reducere corespunzătoare a prețului sau la rezoluțiunea contractului.

9. Înscrierea de review-uri, comentarii, intrebari si raspunsuri

9.1. Înscrierea de Review-uri, Comentarii, Întrebări și Răspunsuri se poate face, de către Utilizatori / Clienti / Cumparatori, în secțiunile “Întrebările și răspunsurile clienților” și “Review-uri”.

Informațiile înscrise pot fi atat pozitive, cat si negative, și se vor referi la caracteristicile și modul de folosire al unui produs sau serviciu.

9.2. În momentul înregistrării unui anumit Review / Comentariu / Întrebare / Răspuns pe Site, Utilizatorii / Clienții / Cumparatorii acorda Vanzatorului o licenta neexclusiva, perpetua, irevocabilă, nelimitată teritorial și dau dreptul Vanzatorului de a utiliza, reproduce, modifica, adapta, publica, traduce, distribui și de a afișa acest conținut.

9.3. Fiecare Utilizator / Client / Cumparator, în momentul înscrierii de Review / Comentariu / Întrebare / Răspuns în secțiunile menționate, se angajează să respecte următoarele reguli:

1. · sa facă referiri doar la caracteristici și/sau modul de utilizare al unui anumit produs sau serviciu, evitand informatii legate de aspecte ce se pot schimba (preț sau oferte promoționale) sau informații care țin de modul desfășurării Comenzii;
2. · sa folosească limba romana sau engleza. Sunt permise și cuvintele sau expresiile care, deși nu sunt considerate românești, sunt de largă utilizare în toate mediile referitoare la domeniul respectiv (ex.: mouse, notebook, plug and play);
3. · să utilizeze un limbaj corespunzător, neofensator, fără termeni care pot jigni sau afecta oricare alt Utilizator / Client / Cumparator;
4. · să se asigure de incadrarea corecta a conținutului introdus pe Site astfel: orice întrebare va fi transmisă prin e-mail la adresa oceasyfoods@gmail.ro sau pe conturile de social media ale Easy Bitez;
5. · să se asigure că informațiile introduse de ei sunt realiste, corecte, neinselatoare și în conformitate cu legile aplicabile, respectand astfel inclusiv drepturile altor parti, drepturile de autor, de marca comercială, de licență sau alte drepturi de proprietate, publicitate sau intimitate;
6. · sa folosească aceasta facilitate doar pentru a comunica sau a obține detalii suplimentare referitoare la un anumit produs sau serviciu de pe Site fără a face referire către alte firme ce promovează vanzarea și cumpararea de produse sau servicii;
7. · sa nu furnizeze sau sa solicite, în niciun mod și în nicio masura, date personale (detaliile de contact, informații despre adresa de livrare sau de domiciliu, numere de telefon, adrese de email, nume și/sau prenume, etc.) sau orice alta informație care poate determina dezvaluirea acestor date personale;
8. · sa nu înscrie informații și/sau detalii despre URL-uri (legături) din alte site-uri comerciale ce desfășoară aceeași activitate comercială ca și Vanzatorul;
9. · sa nu încerce fraudarea serviciilor puse la dispoziție de către Vanzator sau sa înscrie Review-uri / Comentarii / Întrebări/Răspunsuri care sa conțină materiale de natura publicitara;
10. · sa nu utilizeze Review-ul/Comentariul/Intrebarea/Raspunsul ca mijloc de comunicare cu Vanzatorul, în acest sens se vor folosi datele de contact ale Vanzatorului inscrite pe Site.

9.4. Pe langa o evaluarea realista critica, în momentul înscrierii unui Review, Utilizatorul / Clientul / Cumparatorul va adauga și un Rating relevant pentru produsul sau serviciul aferent. Review-urile, impreuna cu Ratingurile corespunzătoare lor, vor influența Rating-ul general al produsului sau serviciului, numar care apare între paranteze langa titlul acestora.

Astfel, un Review însoțit de un Rating mare duce la o creștere a Ratingului general, iar un Review însoțit de un Rating mic duce la o scadere a Ratingului general.

Utilizatorii / Clientii / Cumparatorii ce inscriu Review-uri la care atașează fișiere foto sau video vor respecta următoarele reguli:

1. · fișierele incarcate vor contine imagini și/sau videoclipuri care se referă la produsul sau serviciul pentru care se scrie Review-ul, asigurandu-se ca fișierele incarcate respecta drepturile de autor;
2. · fișierele încărcate nu vor contine violenta, continut pentru adulți, limbaj licentios sau alt

conținut care ofensează o persoană/un grup pe baza rasei sau a originii etnice, a religiei, a handicapului, a sexului, a vârstei, a statutului de veteran, a orientării sexuale sau politice;

3. · fișierele încărcate nu vor conține informații legate de alte persoane; 4. · fișierele încărcate nu vor conține URL-uri sau watermark-uri către site-uri ce desfășoară aceeași activitate comercială ca Vanzatorul.

9.5. Când un Review/Comentariu/Întrebare sau Răspuns este semnalat de către un Utilizator / Client / Cumparator ca având un conținut inadecvat, dintr-o perspectiva strict subiectivă, acest conținut este examinat cu atenție de către Vanzator pentru a determina dacă încalca Termenii și Condițiile Site-ului. Textele, fotografiile sau videoclipurile introduse sunt eliminate din Site numai după examinarea acestora de către Vanzator.

9.6. În cazul în care Vanzatorul constată încălcarea Termenelor și Condițiilor în mod repetat, acesta își rezervă dreptul de a suspenda posibilitatea Utilizatorului / Clientului / Cumparatorului de a înscrie Review-uri / Comentarii / Întrebări sau Răspunsuri în secțiunile "Întrebări și răspunsuri ale clienților" și "Review-uri".

Pentru sesizări sau reclamații legate de Bunul și/sau Serviciul achiziționat, Cumparatorii au la dispoziție adresa de e-mail oceasyfoods@gmail.ro.

10. Soluționarea alternativă a litigiilor – SOL

10.1 Orice reclamație referitoare la produsul achiziționat de pe site-ul easybites.ro se va soluționa în mod direct de către Vanzator. Vanzatorul va depune toate diligentele pentru ca reclamația referitoare la produs să fie soluționată pe cale amiabilă.

10.2 Dacă în termen de un an de la data la care reclamația a fost a fost soluționată pe cale amiabilă nu a fost posibilă, Cumparatorul poate solicita soluționarea online litigiului prin intermediul platformei SOL .

10.3 Link-ul către platforma SOL este: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register>, Platforma reprezintă, printre altele, o sursă de informații cu privire la modalitățile de soluționare extrajudiciară și amiabilă a litigiilor care pot interveni între profesioniști și consumatori. Platforma SOL este un site internet interactiv, gratuit și disponibil online în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene, creat pentru consumatorii și comercianții care doresc o soluționare pe cale extrajudiciară a litigiilor indicate în paragraful anterior.

10.4 Informații detaliate referitoare la posibilitățile de accesare de către Cumparator a modalităților extrajudiciare de examinare a reclamației, căile de revendicare și condițiile de acces la aceste proceduri sunt disponibile pe site-ul Autorității pentru Protecția Consumatorului.

10.5 Cumparatorul se poate adresa instanțelor judecătorești pentru a solicita încetarea oricărei acțiuni a vânzătorului care încalcă dispozițiile prezentei legi sau despăgubiri pentru prejudiciul suferit.

11. Frauda

11.1 Despre orice încercare de a accesa în mod neautorizat sau de a modifica conținutul site-ului Easy Bites.ro, ori de a afecta performanțele serverului pe care rulează site-ul vor fi informate autoritățile competente și organele de cercetare penală.

11.2 Nu veți încerca, distribui sau publica în alt mod pe acest site niciun material defaimator, obscen, pornografic, abuziv sau ilegal.

11.3 Sunteți de acord să nu utilizați un limbaj defaimator, care abuzează sau discriminează pe baza rasei, religiei, naționalității, sexului, preferințelor sexuale, vârstei, regiunii, invalidității etc. Discursul d-voastră poate constitui motiv pentru interzicerea accesului la toate sau parte la o parte a materialelor publicate pe Site.

12. Protecția datelor cu caracter personal

12.1 Vânzătorul aplică măsurile tehnice și organizatorice corespunzătoare în vederea protejării datelor personale procesate.

12.2 În concordanță cu cerințele Legii nr. 190/2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului European 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și liberă circulație a acestor date, Vânzătorul are obligația de a administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale pe care ni le furnizați despre dumneavoastră, un membru al familiei dumneavoastră ori o altă persoană.

12.3 Scopul colectării datelor cu caracter personal ale Cumpărătorului este utilizarea lor în vederea: expedierii produselor comandate, emiterii facturilor și altor documente legale impuse prin lege (garanții, certificate de conformitate etc.), rezolvării reclamațiilor. Refuzul furnizării acestor date poate însemna imposibilitatea asigurării serviciilor oferite de OC EASYFOODS SRL prin intermediul magazinului online.

12.4 Conform Legii nr. 190/2018, Cumpărătorul beneficiază de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor și dreptul de a solicita ștergerea acestora, portarea acestora sau dreptul va adresa justiției. Totodată, Cumpărătorul are dreptul de a se opune prelucrării datelor personale care îl privesc și are dreptul de a solicita ștergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, poate adresa cu o cerere scrisă, datată și semnată la adresa de e-mail: oceasyfoods@gmail.ro.

12.5 Explicații suplimentare privind protecția datelor cu caracter personale pot fi consultate în secțiunea " Politică de confidențialitate" disponibilă în Magazinul Online.

13. Legea Aplicabilă și litigii

13.1 Orice litigiu apărut este guvernat de legea română și va fi rezolvat pe cale amiabilă.

13.2 În cazul în care nu s-a reușit stingerea conflictului pe cale amiabilă sau prin platforma SOL, competența revine instanțelor de judecată de la sediul OC EASYFOODS SRL.