

POLITICA DE LIVRĂRI VINTELLO

Pentru livrarea articolelor vândute și achiziționate prin intermediul platformei Vintello, Vintello pune la dispoziția dumneavoastră serviciile unor firme de curierat - „furnizori de servicii de livrare” (**Fan Courier sau Sameday**). Selectarea furnizorului de servicii de livrare pentru fiecare articol în parte se va face în mod automat de către și prin platforma Postis („furnizor de servicii de optimizare a livrării”) în funcție de anumite caracteristici ale comenzii, precum, dar nu limitat la, locația de livrare, modalitatea de plată, disponibilitate, preț etc.

În funcție de serviciile oferite de către furnizorii de servicii de livrare, aceștia vor oferi posibilitatea plății articolelor fie **prin serviciul de plată online, fie prin ramburs**.

Vânzătorul nu are posibilitatea de a opta pentru unul dintre acești furnizori sau pentru doar una dintre metodele de plată. Cumpărătorul va alege metoda de plată pentru fiecare comandă în parte.

LIVRARE

Articolele de modă puse la vânzare și/sau vândute de către vânzătorii de pe platforma Vintello vor fi livrate doar pe teritoriul României.

Expedierea coletelor se va face **exclusiv de către vânzătorii** înscriși pe platforma Vintello, prin furnizorii de servicii de livrare puși la dispoziție de Vintello.

Vintello nu își asumă responsabilitatea cu privire la problemele ce pot apărea cu privire la expedierea articolelor de către vânzatori și/sau livrarea de către furnizorii de servicii de livrare.

Expedierea și timpul de livrare

După ce cumpărătorul selectează metoda de plată și efectuează plata cu cardul online sau validează comanda cu plată prin ramburs, după caz, **vânzătorul** va primi pe email instrucțiunile de livrare, împreună cu AWB-ul (scrisoarea de transport) pre-plătit, pe care va trebui să îl utilizeze pentru **a expedia articolul** către cumpărător în termen de **maximum 5 (cinci) zile lucrătoare**.

În funcție de furnizorul de servicii de livrare și de adresa de destinație, livrarea va putea avea loc într-un termen mediu de cuprins între 24h și 72h de la momentul predării articolului de către vânzător agentului de curierat. Există posibilitatea de a nu se asigura expedierea articolelor în acest termen mediu indicat în urma anumitor

evenimente excepționale precum, dar nelimitat la:

- condiții meteo nefavorabile independente de voința furnizorului de servicii de livrare (ceață, viscol, înzăpeziri, ploi abundente, inundații, cod galben/portocaliu/roșu, polei, drumuri închise/nep practicabile, etc)
- număr mare de comenzi înregistrate și aflate în operare;
- volum mare de comenzi în raport cu dotarea logistică existentă în situații deosebite sau perioade aglomerate (Crăciun, Black Friday, Paste, 1-8 Martie, etc);

În funcție de furnizorii de servicii de livrare, coletele vor fi livrate în general în timpul programului normal de lucru, la adresa menționată de către cumpărător în comandă.

Costul de transport va depinde în funcție de cantitatea și greutatea articolelor comandate și achiziționate ce urmează să fie livrate, însă **va apărea întotdeauna în dreptul fiecărui articol, înainte de confirmarea comenzii și efectuarea plății sau validarea comenzii cu plată prin ramburs.**

Obligațiile cumpărătorului în ceea ce privește livrarea articolelor achiziționate sunt:

- să introducă datele de contact și adresa de livrare în mod corect și complet la momentul completării datelor de livrare, pentru ca vânzătorul să poată plasa comanda în bună regulă, iar agentul de curierat să poată face livrarea.
- să verifice vizual coletul la momentul primirii acestuia, înainte să semneze de primire sau să plătească (în măsura alegerii plății prin ramburs), în prezența agentului de curierat.
- în măsura alegerii plății prin ramburs, să plătească contravaloarea menționată pe scrisoarea de transport către agentul de curierat, dacă acceptă coletul.
- să nu poarte articolul primit și să resigileze pachetul, dacă decide să nu cumpere sau să returneze articolul.

Obligațiile vânzătorului în ceea ce privește livrarea articolelor achiziționate sunt:

- să trimită articolul comandat de către cumpărător, și nu altul.
- să pregătească comanda în mod corespunzător pentru a putea fi primită de furnizorii de servicii de livrare. Astfel, coletele trebuie să cuprindă toate

informațiile necesare livrării, scrise în mod lizibil, corect și complet, referitor la: **adresa de livrare, persoana de contact și numărul de telefon al acesteia, precum și suma ce trebuie achitată de destinatar în cazul trimiterilor contra ramburs.**

- să specifice condițiile în care va fi efectuat transportul, manipularea și depozitarea, în funcție de natura coletelor, prin etichetare corespunzătoare, astfel încât acestea să se realizeze în condiții de maximă siguranță.
- să trimită comanda împreună cu AWB pre-plătit.

În situația în care ambalarea și/sau marcarea nu se realizează corespunzător, responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii prin ambalare revine în exclusivitate **vânzătorului**. Neindicarea oricăruia dintre elementele enumerate, și care ar putea duce la orice întârziere sau nelivrare este considerat motiv de exonerare de răspundere a Vintello și a furnizorilor de servicii de livrare.

Pentru a evita orice reclamație, **vânzătorii** sunt obligați să avertişă o grijă deosebită de metodele de ambalare (de exemplu, folosirea plicurilor opace ranforsate cu folie cu bule, închideri de pachete întărite) a articolelor pe care le expediază.

Vă rugăm să citiți cu atenție termenii și condițiile furnizorilor de servicii de livrare și optimizare, în special pentru a cunoaște toate obligațiile dumneavoastră în relația cu aceștia, cuantumul maxim al rambursului per trimitere poștală, precum și limita răspunderii furnizorului selectat în legătură cu primirea de către dumneavoastră a articolului achiziționat:

- [Termenii și Condițiile SameDay.](#)
Totodată, pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați [website-ul Sameday.](#)
- [Condiții generale privind furnizarea serviciilor poștale Fan Courier.](#)
Totodată, pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați [website-ul Fan Courier.](#)
- [Platforma Postis.](#)

PLATA

Prețurile articolelor puse la vânzare pe platforma Vintello vor fi afișate în RON. **Prețul total** reprezintă prețul articolelor plus toate costurile (costul de transport etc.) și taxele aferente.

Plățile articolelor se fac de către cumpărători, în funcție de opțiunea acestora, în una dintre următoarele modalități:

- **prin procesatorul de plăți online**, prin intermediul unui card bancar, sau orice alt mijloc de plată permis de procesatorul de plăți; SAU
- **prin opțiunea plății ramburs.**

În măsura în care cumpărătorul alege să plătească cu cardul bancar prin procesatorul de plăți online, la momentul acceptării tuturor termenilor și prin apăsarea butonului „Cumpără”, cardul indicat de cumpărător va fi debitat pentru prețul total.

În condițiile în care plata se efectuează cu cardul bancar prin procesatorul de plăți online, prețul total se va reține în mod securizat de către Vintello într-un cont escrow până la finalizarea tranzacției, acesta fiind transferat de către Vintello către vânzător sub termenii agreeți de aceștia, doar ulterior finalizării tranzacției.

Tranzacția se va considera finalizată prin una din următoarele modalități:

- În măsura în care cumpărătorul confirmă în platformă că articolul primit este conform Fișei de Produs despre care a luat la cunoștință inițial, prin folosirea funcției de confirmare și selectarea butonului ACCEPTĂ; SAU
- În măsura în care cumpărătorul nu confirmă în platformă primirea articolului în bună regulă prin selectarea butonului REFUZĂ din funcția de confirmare , împreună cu bifarea motivului neconfirmării, într-un interval de 2 (două) zile calendaristice de la primirea articolului, în mod automat după expirarea acestei perioade de notificare; SAU
- După soluționarea unei reclamații care a fost raportată în perioada de notificare conform Termenilor și Condițiilor.

Dacă reclamația nu este soluționată, în sensul în care nu s-a ajuns la o înțelegere între cumpărător și vânzător, într-un termen de maximum 25 (douzeci și cinci) de zile calendaristice de la data notificării, tranzacția se va considera anulată.

Pentru a putea efectua plata online prin procesatorul de plăți, trebuie să acceptați termenii și condițiile procesatorului de plăți, care [pot fi accesate aici](#) și a [politicii de confidențialitate](#). Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați și [website-ul acestuia, aici](#).

Nelivrarea sau întârzierea la livrare a articolelor

În cazul în care cumpărătorul efectuează plata prin procesatorul de plăți online și vânzătorul nu expediază articolul în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la primirea informațiilor privind expedierea, Vintello are dreptul de a comanda procesatorului de plăți online să ramburseze cumpărătorului prețul articolului achitat deja și menținut în contul escrow. **În acest caz, ne rezervăm dreptul să solicităm vânzătorului costul**

de transport pe care este posibil să fim nevoiți să îl plătim furnizorilor de servicii de livrare.

În măsura în care cumpărătorul nu primește articolul în **maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice** de la data la care a plasat comanda pe platformă, acesta are opțiunea de a anula tranzacția prin transmiterea unui email la contact@vintello.ro. Acest remediu este disponibil sub condiția de a ne fi solicitat în scris anterior, în aceleași condiții, să remediem situația într-o perioadă rezonabilă de timp, însă livrarea nu a fost efectuată în respectiva perioadă.

Dacă nu suntem notificați de cumpărător cu privire la neprimirea articolului în intervalul de timp de 15 (cincisprezece) zile, **articolul se va considera primit în bună regulă.**

În cazul în care, după ce a trecut perioada aferentă livrării sau cumpărătorul a anulat comanda, dar înainte de a i se rambursa prețul plătit, **cumpărătorul primește totuși articolul comandat, acesta este obligat să returneze articolul către vânzător.** Cumpărătorul este în acest caz obligat la plata eventualelor costuri de retur și a oricăror altor costuri, dacă există. În acest caz, Vintello va rambursa cumpărătorului prețul total, în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la primirea de către vânzător a articolului complet și în starea sa inițială. Aceste returnuri trebuie efectuate în conformitate cu condițiile [Politicii de retur](#).

În condițiile în care cumpărătorul dorește păstrarea articolului după anularea comenzii, acesta are obligația de a ne notificați despre acest lucru în termen de **48 (patruzeci și opt) DE ORE** de la primirea articolului. În caz contrar, cumpărătorul este obligat să îl returneze în condițiile de mai sus.

În orice caz, nu este posibilă păstrarea articolului dacă a trecut perioada aferentă livrării sau după anularea comenzii dacă prețul total sau doar o parte din acesta a fost rambursat.

Puteți să ne contactați oricând prin email la contact@vintello.ro.