

TERMENII ȘI CONDIȚIILE SPECIALE ALE WEBSITE-ULUI ȘI APLICAȚIEI VINTELLO APLICABILE CUMPĂRĂTORILOR

Prezenții termeni și condiții sunt încheiați între :

VINTELLO SRL cu sediul social în București, Drumul Pădurea Pustnicu nr. 141G, sector 1, București, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr.nr. J40/3396/2021 având CUI RO 43801886, în continuare denumită **„Vintello”** sau **„noi”**

și

Dumneavoastră, în calitate utilizator cumpărător al website-ului www.vintello.ro și a tuturor subdomeniilor acestuia, precum și a aplicației de mobil Vintello.

1. SCOP

- 1.1. Vintello exploatează un site de internet accesibil la adresa www.vintello.ro și toate subdomeniile acestuia (denumit în continuare **„site”**) și aplicația de mobil Vintello (denumită în continuare **„aplicația”**), împreună fiind denumite **„platforma Vintello”** sau **„platforma”**.
- 1.2. Termenii utilizați în prezentul document se vor utiliza cu accepțiunea dată în Termenii și Condițiile Generale, în măsura în care nu se precizează altfel sau nu reiese altfel din contextul clauzei.
- 1.3. Prezentul document conține condițiile speciale pentru utilizarea site-ului și a aplicației în scopul achiziționării articolelor și totodată, definește drepturile și obligațiile dumneavoastră, în calitate de cumpărător, în relația cu platforma și ceilalți utilizatori.
- 1.4. Vă rugăm să citiți cu atenție acești Termeni și Condiții, întrucât accesul și/sau utilizarea site-ului și a aplicației cu scopul de a achiziționa articolele puse la vânzare de către vânzători presupun acceptul nelimitat și respectarea în totalitatea lor, împreună cu [Termenii și Condițiile Generale](#) și [Politica de Confidențialitate](#), ce sunt părți integrante ale acestora.

1. ROLUL ȘI LIMITAREA RĂSPUNDERII VINTELLO

- 1.1. Serviciile oferite de Vintello includ în principal serviciul de listare și facilitare a accesului la articole de modă utilizate sau noi cu etichetă la mâna a doua („second-hand”) de calitate premium și descrierile acestora furnizate de vânzători, și a vânzării și achiziționării a respectivelor articole, în scop necomercial, care pot fi căutate pe baza categoriei articolelor brandului și/sau companiei, prețului, culorii, stării în care se află articolul și a altor filtre care vor fi dezvoltate în viitor. Răspunderea Vintello este limitată la furnizarea acestor mijloace.
- 1.1. Vintello nu cumpără, nu vinde, nu schimbă și nu donează direct articolele listate pe platformă. Vintello nu deține în proprietate și nici nu revinde vreun articol listat pe platformă.
- 1.2. Vintello nu încheie niciun contract pentru și/sau în numele nici unui utilizator, aceștia contractând direct, în nume propriu. În consecință, Vintello nu poate fi în niciun caz considerată angajat, angajator, agent, mandatar sau intermediar al utilizatorilor.
- 1.3. Vintello nu este parte la tranzacțiile încheiate între utilizatori. Aceștia sunt singurii responsabili pentru dificultățile, reclamațiile și litigiile ce pot apărea în timpul încheierii și/sau executării acestor tranzacții. Prin urmare, utilizatorii eliberează Vintello de orice responsabilitate pentru orice consecințe directe sau indirecte care rezultă în mod direct sau indirect, din utilizarea platformei și încheierea unei tranzacții.
- 1.4. **Vintello nu garantează că așteptările dumneavoastră vor corespunde cu articolul achiziționat sau descrierea din Fișa de Produs a vânzătorului. Prin urmare, Vintello nu garantează că articolul va satisface așteptările cumpărătorului, nici din punct de vedere estetic, și nici din punct de vedere practic, în ceea ce privește utilizarea acestuia.**
- 1.5. **Opțiunile puse la dispoziție de Vintello pentru livrarea articolelor prin servicii integrate de curierat nu fac Vintello parte la contractul de vânzare dintre dumneavoastră și vânzător încheiat în urma unei tranzacții.**
- 1.6. **CU EXCEPȚIA RECLAMAȚIILOR PRIVITOARE LA ÎNTÂRZIEREA SAU LIPSA LIVRĂRII ARTICOLELOR DATORATE ACȚIUNII CULPABILE A**

VINTELLO, VÂNZĂTORUL ESTE UNICUL RĂSPUNZĂTOR SĂ VĂ RĂSPUNDĂ LA ORICE RECLAMAȚIE REFERITOARE LA ARTICOLELE PE CARE LE-A PLASAT ONLINE, DESCRIEREA ACESTORA ORI COMENTARIILE ORICĂRUI UTILIZATOR. ASTFEL, ORICE DISPUTĂ ASUPRA VREUNEI COMENZI VA FI REDIRECȚIONATĂ CĂTRE VÂNZĂTOR CARE ÎȘI ASUMĂ RESPONSABILITATEA DEPLINĂ ȘI EXCLUSIVĂ. În anumite situații, furnizorii de servicii de livrare își pot asuma o parte din aceste responsabilități, în limitele prezentate în acești Termeni și Condiții.

- 1.7. Vintello nu își asumă nicio răspundere pentru potențialele prejudicii survenite ca urmare a accesării și/sau utilizării în orice fel a platformei, în limite exprimate în acest document, incluzând dar fără a se limita la: descrierile sau caracteristicile articolelor furnizate de vânzători; neîndeplinirea corespunzătoare și în termen a obligațiilor contractuale și/sau legale de către cumpărători sau vânzători; anularea unei comenzi de către Vintello în numele unui utilizator în condițiile prezențelor Termeni și Condiții; daunele survenite în legătură cu serviciile furnizate de alți parteneri contractuali.
- 1.8. În cazul în care Vintello va fi ținută răspunzătoare pentru orice potențiale prejudicii, răspunderea acesteia este limitată exclusiv la repararea prejudiciilor directe survenite ca urmare a unui acțiuni ilicite care poate fi atribuită acesteia și care se afla sub controlul direct al acesteia. În cazul în care Vintello va răspunde pentru vreun prejudiciu, răspunderea sa este limitată exclusiv la contravaloarea comisionului total încasat de Vintello în legătură cu comanda din care a izvorât disputa.
- 1.9. Nici una dintre acțiunile pe care Vintello le-ar putea lua pentru a remedia sau soluționa mai rapid un diferend născut între cumpărător și vânzător nu poate fi considerată ca fiind o recunoaștere a vreunei culpe a Vintello sau ca o acceptare a introducerii sale drept parte în contractul de vânzare dintre cumpărător și vânzător.
- 1.10. **DACĂ AVEȚI ORICE NELĂMURIRE CU PRIVIRE LA CUMPĂRAREA DE ARTICOLE PRIN PLATFORMĂ, PRECUM ȘI ROLUL ȘI/SAU OBLIGAȚIILE DUMNEAVOASTRĂ PRIN ACHIZIȚIONAREA UNUI ARTICOL PRIN PLATFORMĂ, VĂ RUGĂM SĂ NE SCRIEȚI ÎNAINTE DE A EFECTUA ORICE ACHIZIȚIE LA CONTACT@VINTELLO.RO.**

2. PREȚUL

- 2.1. Prețurile individuale ale articolelor sunt cele setate de vânzător în mod independent și sunt afișate pe platformă, în dreptul fiecărui articol.
- 2.2. Costul de transport va fi afișat separat și adăugat la prețul articolelor înainte de efectuarea plății. Costul de transport va depinde de numărul de vânzători diferiți de la care se achiziționează articolele. Astfel, în cazul achizițiilor de articole de la mai mulți vânzători, costul de transport va fi adăugat pentru fiecare vânzător în parte. În orice caz, prețul total va fi afișat în rezumatul comenzii, înainte de validarea acesteia de către dumneavoastră.
- 2.3. Prețul total, împreună cu toate componentele sale, inclusiv prețul individual al articolului, este exprimat în RON.

3. PLASAREA UNEI COMENZI

- 3.1. Ulterior înregistrării pe platformă prin crearea unui cont, veți putea achiziționa articolele listate de către utilizatorii vânzători.
- 3.2. Informațiile referitoare la articole sunt furnizate de către utilizatorii vânzători în limba română. În condițiile în care pe viitor, Vintello va traduce platforma și în alte limbi străine, acestea vor fi furnizate doar în scop informativ, versiunea în limba română prevalând.
- 3.3. Fiecare articol conține informațiile indicate de către vânzător, precum, dar nu limitat la, mărime, culoare, brand, stare, descriere, data postării pe Vintello a articolului de către utilizatorul vânzător, și prețul individual al acestuia.
- 3.4. Plasarea unei comenzi se va face prin folosirea butonului „Adaugă în coș”. Ulterior adăugării în coș a unui articol, veți putea naviga pe platformă și adăuga în coș și alte articole dorite, de la același vânzător sau de la alții.
- 3.5. Finalizarea comenzii se va face prin folosirea butonului „Cumpără”, urmată de folosirea butonului „Plătește acum” sau „Validează”, după caz, și confirmarea detaliilor cumpărătorului în timpul procesului de plată sau validare. Prin aceasta, înțelegeți și acceptați în calitate de cumpărător, oferta vânzătorului conform descrierii articolului. Finalizarea unei comenzi va avea loc doar ulterior efectuării plății cu cardul bancar a articolelor din coș, sau ulterior

validării comenzii ca urmare a selectării opțiunii de plată prin ramburs.

- 3.6. Folosirea butonului „Plătește acum” sau „Validează”, după caz, și confirmarea detaliilor cumparatorului constituie încheierea unui contract de vânzare sub rezerva livrării către și acceptării de către cumpărător a articolului achiziționat, prin care cumpărătorul are obligația de plată a articolului achiziționat iar vânzătorul are obligația de a transfera proprietatea articolului și a-l livra cumpărătorului, în limitele și modalitățile descrise prin prezenții Termeni și Condiții.
- 3.7. Vintello își rezervă dreptul de a refuza orice comandă de la un cumpărător cu care există o dispută legată de plata unei comenzi anterioare.
- 3.8. În anumite situații, Vintello își rezervă dreptul de a proceda la o verificare suplimentară cu dumneavoastră prin telefon sau e-mail în vederea confirmării și/sau validării comenzii și vă poate solicita orice documente justificative suplimentare. În cadrul verificării efectuate, comanda vă poate fi refuzată dacă elementele furnizate de dumneavoastră sunt sau Vintello are suspiciuni că ar fi în mod deliberat incorecte și/sau cu un caracter fraudulos. În acest caz, veți fi informat prin e-mail cu privire la măsurile luate de Vintello, care vă va rambursa automat prețul total dacă a fost deja plătit.

4. SERVICIUL DE LIVRARE INTEGRAT

- 4.1. Pentru livrarea articolelor, Vintello pune la dispoziția utilizatorilor săi serviciile unor furnizori terți specializați în transport și livrare („furnizori de servicii de livrare”), astfel cum este descris în acest capitol. Vintello poate utiliza în orice moment alți furnizori de servicii de livrare, fiind aplicabile aceleași reguli descrise în prezentele clauze.
- 4.2. Selectarea furnizorului de servicii de livrare pentru fiecare articol în parte se va face în mod automat de către și prin platforma Postis în funcție de anumite caracteristici ale comenzii, precum, dar nu limitat la, locația de livrare, modalitatea de plată, disponibilitate, preț etc.
- 4.3. După selectarea metodei de plată și efectuarea plății cu cardul online de către dumneavoastră sau validarea comenzii cu plată prin ramburs, după caz, utilizatorul vânzător 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 dumneavoastră în termen de maximum 5 (cinci) zile lucrătoare.

- 4.4. Serviciul de livrare integrat permite vânzătorilor să livreze articole prin Fan Courier sau Sameday prin intermediul platformei Postis.
- 4.5. Obligațiile dumneavoastră în ceea ce privește livrarea articolelor achiziționate sunt:
- 4.5.1. să introduceți 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.
- 4.5.2. să verificați vizual coletul la momentul primirii acestuia, înainte să semnați de primire sau să plătiți (în măsura alegerii plății prin ramburs), în prezența agentului de curierat.
- 4.5.3. în măsura alegerii plății prin ramburs, să plătiți contravaloarea menționată pe scrisoarea de transport către agentul de curierat, dacă acceptați coletul.
- 4.5.4. să resigilați pachetul, dacă decideți să nu cumpărați sau să returnați articolul.
- 4.6. Vă rugăm să citiți cu atenție termenii și condițiile furnizorilor de servicii de livrare, în special pentru a cunoaște toate obligațiile dumneavoastră în relația cu aceștia, cuantumului 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.](#)

5. MODALITĂȚILE ȘI SISTEMUL DE PLATĂ

5.1. Plata prețului total se va efectua de către dumneavoastră, în funcție de alegerea dumneavoastră:

- 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.

Vintello va putea schimba procesatorul de plăți oricând, fără a fi obligat să notifice utilizatorii în acest sens, atât timp cât obligațiile acestora nu se modifică. Vintello este autorizat de către vânzător și partenerii săi să încaseze prețul total.

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

5.3. În condițiile în care plătiți 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.

5.4. Tranzacția se va considera finalizată prin una din următoarele modalități:

5.4.1. Dacă dumneavoastră confirmați în platformă că articolul primit este conform Fișei de Produs despre care ați luați la cunoștință inițial, prin folosirea butonului „Confirm”; SAU

5.4.2. Dacă nu urmați pașii de mai sus și nu ne transmiteți motivul neconfirmării într-un interval de 2 (două) zile calendaristice de la primirea articolului, în mod automat după expirarea acestei perioade de notificare; SAU

5.4.3. După soluționarea unei reclamații care a fost raportată în perioada de notificare conform prezențelor Termeni și Condiții.

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

- 5.6. În măsura în care procesatorul de plăți va pune la dispoziție o asemenea opțiune, vă veți putea salva detaliile cardurilor bancare în platformă. Aceste detalii bancare nu vor fi păstrate de către noi, ci de procesatorul de plăți online. Ca atare, Netopia - procesatorul de plăți actual - (NETOPIA FINANCIAL SERVICES S.R.L., entitate înființată în conformitate cu legile din România, cu sediul social în Mun. București, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 9-9A, IRIDE BUSINESS PARK, Clădirea nr. 24, Etaj 4, Camera 4A, Sector 2 înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J40/12763/2020, Cod Unic de Înregistrare nr. 43131360,) va fi responsabilă de prelucrarea acestor date.
- 5.7. 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 confidentialitate](#). Pentru mai multe informații, vă rugăm să vizitați și [website-ul acestuia, aici](#).
- 5.8. Vintello și procesatorul de plăți online vă vor notifica prin e-mail de primirea și încasarea sumelor plătite de dumneavoastră.
- 5.9. Vintello nu își asumă responsabilitatea pentru serviciile de plată furnizate de procesatorul de plăți online.

6. PROPRIETATEA ARTICOLELOR, RISCURI ȘI VICIILE APARENTE

- 6.1. Produsele rămân proprietatea vânzătorului până la primirea integrală a prețului comenzii, în termenii agreeți cu Vintello.
- 6.2. Riscul pieririi, pierderii și deteriorării articolului este transferat cumpărătorului la primirea articolului (remiterea acestuia de către agentul de curierat) de către cumpărător sau de către o terță parte pe care cumpărătorul a delegat-o în acest sens. Prin urmare, vă veți asuma întregul risc asociat cu orice daune cauzate articolului după primirea acestuia.
- 6.3. Dumneavoastră aveți obligația să verificați (sau să solicitați persoanei care primește articolele pentru și în numele dumneavoastră să verifice) starea aparentă a ambalajului la primire, înainte de a semna primirea coletului. În prezența unei anomalii aparente (colet lipsă sau deteriorat etc.), dumneavoastră aveți (sau persoana pe care ați mandatat-o să primească coletul are) obligația de a face mențiuni pe bonul de livrare: indicarea numărului de colete lipsă și/sau deteriorat/e și detalierea oricărei deteriorări

(ambalaj deschis sau rupt, etc.).

- 6.4. Este esențial să păstrați toate articolele livrate în starea în care v-au fost livrate, și anume cu toate accesoriile și/sau piese primite împreună cu articolul și cu Fișa de Prods, în starea lor de proveniență și sigilate, dacă e cazul.
- 6.5. Pentru reclamațiile cu privire la la viciile aparente ale coletului și/sau articolele primite (articol rupt, deteriorat etc.), vă rugăm să ne transmiteți un e-mail la contact@vintello.ro, în cel mult 2 (două) zile calendaristice de la primirea coletului, împreună cu o copie după bonul de livrare primit de curier care cuprinde mențiunile pe care le-ați făcut potrivit clauzelor de mai sus și/sau fotografii relevante, după caz. În condițiile în care nu primim o reclamație în termenul de mai sus în ceea ce privește viciile aparente ale coletului și/sau articolului, se va considera că obligația de predare a articolului în starea în care se afla în momentul încheierii contractului este îndeplinită.
- 6.6. Dacă este cazul, returnarea articolului deteriorat se va face către utilizatorul vânzător, în conformitate cu procedurile de returnare ale articolelor prevăzute la capitolul 10.
- 6.7. Prevederile acestui articol se aplică fără a aduce atingere drepturilor dumneavoastră în temeiul garanțiilor legale detaliate în capitolul 7.

7. GARANȚII LEGALE

- 7.1. În anumite condiții, veți beneficia de garanția legală contra viciilor ascunse (Art. 1701 - Art. 1713 Codul Civil) și garanția legală pentru lipsa calităților convenite (Art. 1714 Codul civil).
- 7.2. Aceste garanții sunt în sarcina vânzătorului de la care ați achiziționat articolul și trebuie denunțate către și soluționate împreună cu acesta. Vintello nu va fi ținut de niciuna dintre garanțiile ce decurg din contractul de vânzare pe care l-ați încheiat cu vânzătorii.
- 7.3. Vintello va putea facilita comunicarea dintre vânzător și cumpărător, fără a avea o obligație în acest sens.

7.4. Pentru menținerea unei calități ridicate a platformei Vintello, vă rugăm să ne comunicați orice probleme întâmpinați cu articolele achiziționate de la utilizatorii vânzători în ceea ce privește obligațiile din prezentul capitol.

7.5. Garanția Legală Contra Viciilor Ascunse:

7.5.1. Vânzătorul garantează cumpărătorul contra oricăror vicii ascunse care fac articolul vândut impropriu întrebuințării la care este destinat sau care îi micșorează în asemenea măsură întrebuințarea sau valoarea încât, dacă le-ar fi cunoscut, cumpărătorul nu l-ar fi cumpărat sau ar fi dat un preț mai mic.

7.5.2. Pentru a putea beneficia de garanția contra viciilor ascunse, trebuie să notificați vânzătorul despre acestea într-un termen rezonabil.

7.5.3. În temeiul garanției legale contra viciilor ascunse, veți putea solicita vânzătorului înlăturarea viciilor de către acesta sau pe cheltuiala acestuia; reducerea corespunzătoare a prețului; rezoluțiunea vânzării și returnarea prețului achitat. Rămâne în sarcina dumneavoastră să dovediți că viciul ascuns exista la momentul încheierii contractului de vânzare. Este obligația strictă a dumneavoastră și a vânzătorului să ajungeți la o înțelegere în acest sens.

7.5.4. Termenul pentru răspunderea vânzătorului pentru viciile ascunse va începe să curgă de la data descoperirii viciului, sau cel mai târziu de la scurgerea unui termen de un an de la primirea articolelor achiziționate.

7.6. Garanția Legală Pentru Lipsa Calităților Convenite

7.6.1. Garanția pentru lipsa calităților convenite se aplică atunci când bunul vândut nu corespunde calităților convenite de către părți. Dispozițiile legale privitoare la garanția contra viciilor ascunse sunt aplicabile și garanției pentru lipsa calităților convenite.

8. SISTEMUL DE EVALUARE A COMENZILOR

8.1. Cumpărătorii sunt încurajați să evalueze vânzătorii. Evaluările oferite de cumpărători vor apărea pe profilul vânzătorilor și vor fi vizibile de către toți utilizatorii platformei.

- 8.2. În cazul unei evaluări scăzute, ne rezervăm dreptul să trimitem online un formular de opinie celor implicați pentru a afla mai multe detalii despre presupusul incident sau probleme apărute. Ne rezervăm, totodată, dreptul de a refuza publicarea unei evaluări, dacă, în opinia noastră exclusivă și rezonabilă, există suspiciuni că evaluarea nu a avut la bază situația de fapt reală și/sau prezintă injurii, limbaj licențios și/sau discriminatoriu.

9. ACOPERIREA RISCURILOR ȘI RETURURI

- 9.1. Vintello nu este parte la contractul de vânzare dintre dumneavoastră și vânzător, însă va depune eforturi pentru soluționarea neînțelegerilor dintre dumneavoastră.

9.2. Nelivrarea sau întârzierea la livrare a articolelor

- 9.2.1. În cazul în care efectuați plata prin procesatorul de plăți online și articolul nu vă este expediat de către vânzător în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la achiziție, Vintello are dreptul de a comanda procesatorul de plăți online să vă ramburseze prețul articolului achitat și menținut în contul escrow, minus costurile de transport. Această rambursare va constitui singurul dumneavoastră remediu în temeiul contractului încheiat cu vânzătorul.
- 9.2.2. În orice caz, dacă nu primiți articolul în maximum 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data la care ați plasat comanda pe platformă aveți 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.
- 9.2.3. Dacă nu ne notificați că nu ați primit coletul în intervalul de timp de 15 (cincisprezece) zile, coletul se va considera primit în bună regulă.
- 9.2.4. Vintello vă va rambursa prețul achitat în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la data primirii de către Vintello a notificării privind nelivrarea sau întârzierea livrării prin care ne solicitați anularea comenzii.
- 9.2.5. În cazul în care, după ce a trecut perioada aferentă livrării sau ați anulat comanda, dar înainte de a vă rambursa prețul plătit, primiți totuși articolul

comandat, sunteți obligat să returnați articolul către vânzător. Dumneavoastră sunteți în acest caz obligat la plata eventualelor costuri de retur și a oricăror altor costuri, dacă există. În acest caz, ne obligăm să vă rambursăm 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 returnări trebuie efectuate în conformitate cu condițiile capitolului 10 referitor la procedura de retur al articolelor.

În condițiile în care doriți păstrarea articolului după anularea comenzii, aveți obligația să ne notificați despre acest lucru în termen de 48 (patruzeci și opt) DE ORE de la primirea articolului. În caz contrar, sunteți obligat să îl returnați 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 v-a fost rambursat.

- 9.2.6. Rambursarea prețului achitat se va face în RON, în contul indicat de vânzător în acest sens.
- 9.2.7. Vintello va efectua rambursarea prețului în termenii de mai sus, sub condiția de a nu considera că cererea de anulare sau rambursare a fost realizată în mod fraudulos.
- 9.2.8. În măsura în care este posibil, dacă a avut loc doar o anulare parțială a comenzii, numai partea anulată a acesteia va fi rambursată în condițiile menționate mai sus.

9.3. **Constatarea unei neconformități semnificative la primirea articolului de către cumpărător**

- 9.3.1. În cazul în care constatați o neconformitate a unui articol achiziționat cu descrierea acestuia din Fișa de Produs încărcată de vânzător, pentru a vă putea rambursa prețul total achitat aveți obligația de a ne contacta prin e-mail în termen de maximum 2 (două) zile calendaristice de la data primirii articolului. Neconformitatea poate viza, dar nu limitat la, culoarea produsului, mărimea acestuia, forma etc.
- 9.3.2. Aveți obligația ca, prin respectiva notificare, să explicați în ce măsură articolul nu corespunde Fișei de Produs și să furnizați fotografiile pentru a vă susține pretențiile.

- 9.3.3. În cazul în care, pe baza explicațiilor și fotografiilor trimise, Vintello consideră că reclamația dumneavoastră pentru neconformitatea articolului cu Fișa de Produs este întemeiată, Vintello vă va autoriza să returnați vânzătorului articolul.
- 9.3.4. Rambursarea se va face după confirmarea primirii de către vânzător a articolului returnat, dispozițiile art. 9.2.4-9.2.8 fiind aplicabile în mod corespunzător.
- 9.3.5. **În cazul în care considerați că ați primit un produs contrafăcut sau care face obiectul unei interdicții de vânzare,** trebuie să ne anunțați prin e-mail cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 2 (două) zile calendaristice de la primirea articolului. Vintello va autoriza returnarea articolului către vânzător și vă va rambursa prețul total achitat, cu excepția cazului în care Vintello consideră că notificați acest lucru în mod fraudulos și/sau mincinos.

9.4. Pierderea, distrugerea, deteriorarea articolului în timpul transportului

- 9.4.1. Furnizorul de servicii de livrare este unicul responsabil în cazul pierderii, distrugerii și/sau deteriorării totale sau parțiale a articolelor achiziționate pe timpul transportului.
- 9.4.2. Vintello își declină orice responsabilitate în cazul pierderii, deteriorării și/sau distrugerii totale ori parțiale a unui articol în timpul transportului.
- 9.4.3. În măsura în care nu primim de la dumneavoastră nici o notificare în termenii de mai sus și eliberăm suma corespunzătoare prețului total către vânzător și partenerii comerciali, veți fi obligat să vă adresați vânzătorului și/sau furnizorului de servicii de livrare pentru recuperarea prejudiciului cauzat, Vintello neputând fi ținută responsabilă în niciun fel.
- 9.4.4. Dacă primim de la dumneavoastră notificări în termenii de mai sus, vă vom rambursa prețul total achitat cu respectarea condițiilor contractuale.
- 9.5. **ÎN ORICE CAZ, PREVEDERILE ACESTUI CAPITOL NU FAC ÎN NICUN FEL VITELLO PARTE LA CONTRACTUL DE VÂNZARE DINTRE DUMNEAVOASTRĂ ȘI VÂNZĂTOR. RĂSPUNDEREA VINTELLO ESTE EXCLUSĂ ÎN CAZUL NEÎNDEPLINIRII DE CĂTRE VÂNZĂTOR SAU DE DUMNEAVOASTRĂ A OBLIGAȚIILOR CE VĂ REVIN ÎN TEMEIUL PREZENTULUI CAPITOL.**

10. PROCEDURA DE RETUR AL ARTICOLELOR

- 10.1. Aveți la dispoziție 2 (două) zile calendaristice pentru a confirma în platformă că articolul primit este conform Fișei de Produs despre care ați luați la cunoștință inițial, prin folosirea butonului „Confirm”.
- 10.2. În măsura în care nu urmați pașii de mai sus și ne transmiteți motivul neconfirmării în intervalul de timp de 2 (două) zile de la primirea articolului, iar Vintello constată diferențe între produsul listat și produsul achiziționat, vi se va genera AWB-ul de retur cu care veți putea trimite articolul neacceptat înapoi la vânzător, în termen de 5 (cinci) zile calendaristice.
- 10.3. Dacă în intervalul de timp de 2 (două) zile calendaristice de la primirea articolului nu confirmați în platformă primirea produsului în bună regulă și nu ne trimiteți motivul neconfirmării, aceasta va echivala cu o acceptare a articolului primit. În aceste condiții, returnarea articolului se va putea face strict pe cheltuiala dumneavoastră și doar în condițiile în care vânzătorul este de acord cu returul.
- 10.4. Dacă nu expediați articolul în termenul de 5 (cinci) zile calendaristice de la primirea AWB-ului de retur, se consideră că ați acceptat articolul în starea sa inițială.
- 10.5. Nu sunt acceptate retururile pentru alte motive decât cele indicate în, pentru și sub condițiile agreeate prin prezentul document. Totodată, nu puteți anula și nu puteți retracta o comandă deja confirmată, decât în condițiile agreeate prin acești Termeni și Condiții.
- 10.6. Costul returnării articolelor va fi suportat de Vintello sau de dumneavoastră în condițiile din prezentul document.
- 10.7. Returnarea articolelor se va face la adresa indicată de vânzător. Vintello își declină orice responsabilitate în cazul pierderii sau deteriorării unui articol în timpul transportului în această situație.
- 10.8. În caz de retur, sunteți răspunzător de oferirea datelor corecte și complete ale vânzătorului și de pregătirea articolului pe care îl returnați în mod corespunzător, pentru a putea fi primit 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.

- 10.9. Vă obligați, totodată, să trimiteți produsul sigilat și conform ambalat. Dacă 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 vă revine în exclusivitate. 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.
- 10.10. Pentru a evita orice reclamație, sunteți obligat să aveți 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 expediați.
- 10.11. Dacă nu este altfel agreat prin prezenții Termeni și Condiții, rambursarea de către Vintello a prețului achitat se va face în termen de 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de la momentul solicitării dumneavoastră, de la momentul soluționării în acest sens a unei reclamații sau de la data la care articolul pe care trebuie să îl returnați ajunge la vânzător, în funcție de caz, în RON și în același cont bancar din care a fost inițial achitat articolul.
- 10.12. În condițiile în care plata a fost efectuată prin opțiunea de plată ramburs, rambursarea prețului achitat se va face exclusiv într-un cont bancar. Dumneavoastră aveți obligația de a ne furniza contului bancar în care doriți să vă rambursăm prețul achitat, în mod corect și complet, pentru a vă putea efectua rambursul. Înțelegeți, astfel, că în lipsa datelor de cont necesare nu vă putem rambursa prețul achitat.
- 10.13. Vintello nu garantează rambursarea costului de transport în orice situație, deși va depune eforturi de fiecare dată pentru ca rambursarea să aibă loc în mod complet. Rambursarea costului de transport depinde printre altele, dar nu limitat la, relațiile contractuale pe care Vintello le are cu furnizorul de servicii de livrare, culpa dumneavoastră în crearea unei situații ce a condus la necesitatea rambursării, și alte elemente pe care Vintello le poate analiza și considera în mod obiectiv, independent și rezonabil.

11. RECLAMAȚII

- 11.1. Pentru orice reclamație în legătură cu achizițiile efectuate pe platforma Vintello și serviciile oferite de aceasta și/sau partenerii săi, și/sau prezentul document, puteți contacta Vintello prin formularul de contact de pe platformă

sau prin trimiterea unui e-mail la următoarea adresă: contact@vintello.ro.

- 11.2. ÎN CAZURILE ÎN CARE TERMENELE DE NOTIFICARE PREVĂZUTE ÎN ACEST DOCUMENT NU SUNT RESPECTATE, VINTELLO NU MAI ARE NICI O OBLIGAȚIE FAȚĂ DE DUMNEAVOASTRĂ REFERITOR LA RAMBURSAREA PREȚULUI TOTAL ACHITAT ȘI ORICE ALT PREJUDICIU PE CARE L-AȚI PUTEA ASTFEL SUFERI.
- 11.3. ULTERIOR EXPIRĂRII TERMENELOR DE NOTIFICARE, VEȚI FI NEVOIT SĂ VĂ ADRESAȚI DIRECT VÂNZĂTORULUI ȘI/SAU FURNIZORILOR DE SERVICII DE LIVRARE ȘI/SAU ORICĂROR ALȚI PARTENERI AI VINTELLO PENTRU RECUPERAREA PREȚULUI ACHITAT ȘI ACOPERIREA ORICĂRUI PREJUDICIU.

12. MODIFICAREA TERMENILOR ȘI CONDIȚIILOR

- 12.1. Vintello își rezervă dreptul de a modifica integral sau parțial prezenții Termeni și Condiții.
- 12.2. Vintello vă va informa despre modificările aduse acestor Termeni și Condiții prin simpla afișare a acestora pe platformă.
- 12.3. Dacă nu doriți să aderați la noile condiții, aveți la dispoziție o perioadă de 24 (douăzeci și patru) de ore de la data notificării pentru a informa Vintello prin e-mail. În acest sens, înțelegeți și sunteți de acord că în caz de neagare a noilor condiții, utilizarea platformei nu va mai fi posibilă. Acest lucru nu va limita îndeplinirea obligațiilor deja scadente între părți, precum plata prețului unui articol comandat, livrarea către dumneavoastră a articolului achiziționat și altele asemenea.
- 12.4. În cazul în care nu ne notificați dezacordul în termenul stabilit mai sus, se va considera că ați acceptat modificările.
- 12.5. Vintello depune toate eforturile pentru a vă pune la dispoziție toate versiunile Termenilor și Condițiilor aplicabile dumneavoastră. Cu toate acestea, în cazul în care nu identificați pe site sau aplicație versiunea care vă este aplicabilă sau care vă interesează, vă rugăm să ne contactați la oricare dintre datele de contact de pe site, și vă vom pune la dispoziție în cel mai scurt timp, pe e-mail, orice versiune a Termenilor și Condițiilor.

13. NULITATE, CONCILIERE ȘI LITIGII

- 13.1. În cazul unei dispute între dumneavoastră și Vintello, vă invităm să ne contactați pentru a încerca să rezolvăm neînțelegerea pe cale amiabilă, prin înțelegere între părți. Vă informăm, în acest sens despre existența unor metode alternative de soluționare a litigiilor, precum medierea.
- 13.2. Serviciul de suport este disponibil în zilele lucrătoare. Vintello va investiga reclamație dumneavoastră în termen de 30 (treizeci) de zile lucrătoare de la comunicarea plângerii.
- 13.3. În același timp, vă informăm și despre existența platformei europene online de soluționare alternativă a litigiilor pusă la dispoziție de Comisia Europeană, care poate fi [accesată la acest link](#).
- 13.4. Dacă ați încercat să soluționați o reclamație direct cu Vintello, însă aceasta nu a putut soluționa reclamația dumneavoastră în mod individual, aveți posibilitatea de a recurge la mecanismul național de soluționare alternativă a litigiului („SAL”) prin intermediul Entității SAL din cadrul Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, procedura fiind disponibilă la adresa: <http://www.anpc.gov.ro/categorie/1271/sal>.
- 13.5. Puteți contacta Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor, prin datele de contact puse la dispoziție de către aceștia, accesând website-ul [aici](#).
- 13.6. Interpretarea și aplicarea prezenților Termeni și Condiții se va face conform legii române. În cazul unor contradicții între versiunea în limba română și orice altă limbă, versiunea în limba română va prevala.
- 13.7. În cazul în care conflictul nu este soluționat pe cale amiabilă, competența revine instanțelor de judecată din România, de pe raza sediului Vintello, în limita normelor legale imperative privind competența instanțelor.