



Termeni și condiții

1. Preambul

i. Acești termeni și condiții reglementează relația dintre compania ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., cu sediul în Zaoralova 3045/1e, Cod poștal 628 00 Brno, Nr. Reg. Companie: 06167322, în calitate de vânzător și operator al magazinului online www.essens.ro, și clientul care încheie un contract de cumpărare cu vânzătorul.

ii. Acești termeni și condiții sunt destinați în primul rând achiziției de produse de către un membru înregistrat al Clubului ESSENS prin intermediul magazinului online. Aceștia se aplică, în mod rezonabil, și achizițiilor de produse prin linia de relații cu clienții sau personal, la filială.

2. Încheierea contractului de vânzare

i. Contractul de vânzare poate fi încheiat în următoarele moduri:

- prin intermediul magazinului online la următoarea adresă de internet: www.essens.ro. Produsele selectate sunt plasate în coșul de cumpărături, al cărui statut poate fi verificat în colțul din dreapta sus. Înainte de plasarea comenzii, clientul este informat despre prețul final și valoarea în puncte a comenzii. Dacă dorește să aplice un comision sub formă de reducere la comandă, este necesar să introducă un cod PIN numeric format din patru cifre. Prețurile produselor ESSENS sunt guvernate de o listă de prețuri valabilă, disponibilă la următorul site web: www.essenseurope.com. În legătură cu reducerile la produse, vânzătorul își rezervă dreptul de a face modificări și declară că aceasta nu reprezintă o ofertă publică și, în cazuri serioase, are dreptul de a refuza o comandă. Comenzile din magazinul online oferă un singur tip de plată – plata fără numerar cu card de plată (de exemplu, VISA, VISA Electron, MasterCard, Maestro etc.) prin intermediul gateway-ului de plată. În cazul primei comenzi, va fi acceptată doar plata cu cardul de plată. Când comanda este plătită cu cardul de plată, sistemul înregistrează imediat punctele câștigate la achiziție. Dacă, în timpul plasării comenzii, un produs este epuizat, clientul va fi contactat de un operator pentru a discuta personal următorii pași. Plasând comanda prin magazinul online, clientul poate selecta ridicarea produselor de la sucursală ca modalitate de livrare, dacă a plătit anterior produsele cu cardul său de plată.
- personal, la sucursala din Brno. Ridicarea personală este posibilă la următoarea adresă a sucursalei: ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno. Se acceptă doar plăți în numerar. Dacă doriți să aplicați un comision sub formă de reducere la comandă, este necesar să introduceți un cod PIN numeric format din patru cifre. Programul de lucru este în fiecare zi lucrătoare, între orele 8:00 și 18:00, iar în timpul vacanțelor de vară până la ora 16:00.

ii. În cazul încheierii contractului de vânzare la distanță, comanda plasată prin intermediul magazinului online sau prin linia pentru clienți reprezintă o propunere de încheiere a contractului de vânzare. Comanda este valabilă pe o perioadă de 7 zile. Contractul de vânzare se încheie ulterior prin acceptarea propunerii de către vânzător, prin trimiterea produselor comandate.

iii. Vânzătorul livrează produsele către clienți conform comenzilor acestora și a stocurilor disponibile. În legătură cu cazurile speciale (în special reducerile promoționale), vânzătorul are dreptul de a stabili o cantitate maximă care poate fi livrată clientului. Condițiile pentru fiecare reducere promoțională individuală sunt specificate în nota aferentă fiecărei reduceri promoționale anunțate.

3. Dreptul de retragere fără motiv

i. Consumatorul are dreptul, conform legii, să exercite dreptul de retragere dintr-un contract încheiat prin internet sau telefon în termen de 14 zile de la livrarea produselor, fără a fi necesară invocarea unui motiv.

ii. Dacă clientul dorește să își exercite acest drept, este necesar să informeze vânzătorul cu privire la decizia sa de a se retrage din contract în termenul prevăzut. Cea mai potrivită modalitate este să contacteze vânzătorul prin e-mail la info@essensworld.com sau prin telefon la +420 773 751 573 (număr de telefon mobil).

iii. Dacă clientul își exercită dreptul de retragere din contract, vânzătorul va returna prețul de achiziție al produselor. Vânzătorul va returna sumele financiare specificate fără întârziere, însă nu mai târziu de 14 zile de la returnarea produselor către vânzător. Același instrument de plată utilizat de client pentru achitarea prețului de cumpărare va fi folosit pentru rambursare, cu excepția cazului în care părțile convin altfel.

iv. Este necesar ca produsele să fie trimise înapoi imediat, dar nu mai târziu de 7 zile de la exercitarea dreptului de retragere, la următoarea adresă: ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Departamentul Reclamații, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, sau să fie livrate personal la sucursală. Dacă vânzătorul a trimis clientului un produs suplimentar în legătură cu încheierea contractului (un „cadou”), acesta trebuie de asemenea returnat. Costurile asociate cu returnarea produselor sunt, în acest caz, suportate de client.

v. Vanzătorul avertizează clientul că acesta răspunde conform legii pentru diminuarea valorii produselor cauzată de manipularea acestora într-un mod diferit de cel necesar pentru a se familiariza cu natura, proprietățile și funcționalitatea produselor (de exemplu, dacă clientul utilizează produsele). În plus, clientul nu are dreptul de a se retrage din contract dacă produsele au fost realizate conform cerințelor speciale sau au fost adaptate pentru nevoi personale (de exemplu, în cazul ambalajelor gravate).

4. Reclamații

i. Dacă produsele prezintă un defect la livrare, clientul are dreptul să solicite eliminarea acestuia printr-o livrare înlocuitoare sau prin repararea produsului. În cazul în care eliminarea defectului nu este posibilă pentru vânzător, clientul are dreptul să se retragă din contractul de vânzare. Clientul își va păstra aceste drepturi chiar dacă defectul respectiv apare ulterior.

ii. Vanzătorul răspunde de asemenea pentru defectele produselor dacă acestea apar într-o perioadă de doi ani de la livrare sau până la data de expirare specificată pe ambalajul produselor.

iii. Produsele sunt considerate defecte în special dacă nu posedă proprietățile obișnuite sau declarate, nu își îndeplinesc scopul, nu respectă cerințele prevăzute de lege sau nu au fost livrate în cantitatea convenită. Vanzătorul precizează că o sensibilitate crescută sau o reacție alergică, așa cum apar ele, nu pot fi considerate un defect al produselor. În mod similar, lipsa cadourilor sau a altor produse gratuite oferite de vânzător în afara comenzii clientului nu poate fi considerată un defect. Imaginile produselor din magazinul online au caracter ilustrativ și nu reprezintă o prezentare obligatorie a proprietăților produselor (de exemplu, ambalajul produselor poate fi diferit din cauza modificărilor efectuate de producător).

iv. Orice întrebări referitoare la reclamații pot fi trimise la următoarea adresă de e-mail: info@essensworld.com, sau clientul poate contacta vânzătorul telefonic la următorul număr: +420 773 751 573 (număr de telefon mobil). Este necesar ca produsele reclamate să fie trimise împreună cu o copie a facturii și o scrisoare de însoțire la următoarea adresă: ESSENS DISTRIBUTION s.r.o., Departamentul Reclamații, Zaoralova 3045/1e, 628 00 Brno, sau să fie livrate personal la sucursală.

v. Vanzătorul va informa clientul cu privire la stadiul reclamației, în special despre acceptarea, soluționarea sau respingerea acesteia, prin e-mail sau telefon.

vi. Vanzătorul va lua o decizie privind reclamația fără întârziere nejustificată. Soluționarea reclamației, inclusiv eliminarea defectului, nu va dura mai mult de 30 de zile. În caz contrar, clientul are dreptul să își exercite dreptul de retragere din contractul de vânzare. Clientul este obligat să ofere cooperarea necesară pentru respectarea termenului menționat.

vii. Dacă reclamația este justificată, costurile aferente returnării produselor vor fi suportate de vânzător.

5. Conținut incomplet după primirea coletului

i. Dacă coletul nu conține toate produsele specificate pe factură sau doar o parte din acestea, este necesar să trimiteți imediat un e-mail la info@essensworld.com după ce ați constatat lipsa (nu mai târziu de 5 zile de la primirea coletului), incluzând următoarele informații:

o descriere concisă a produselor lipsă, greutatea actuală a coletului, fotografiile ale conținutului și o copie a facturii.

ii. Vanzătorul va verifica înregistrările video de la expediere; dacă greutatea coletului la livrare nu corespunde cu cea măsurată înainte de expediere, reclamația va fi soluționată cu transportatorul.

iii. Dacă a existat o eroare la expediere și produsul nu a fost ambalat în depozit, clientului i se vor oferi două opțiuni: returnarea banilor pentru produsul lipsă sau trimiterea produsului lipsă în următoarea comandă.

6. Modalități de plată și livrare

i. Este posibilă alegerea modalității de plată și a livrării din opțiunile oferite. Înainte de plasarea comenzii, clientul va fi întotdeauna informat despre modalitatea de plată și de livrare selectată, precum și despre costurile aferente.

ii. Vanzătorul își rezervă dreptul de a oferi livrare gratuită a produselor în cazuri selectate.

iii. Comenzile acceptate până la ora 14:00 în zilele lucrătoare sunt, de regulă, expediate și predate transportatorului în aceeași zi. Deși majoritatea comenzilor sunt expediate în 3–5 zile lucrătoare, în cazuri justificate perioada de expediere poate fi prelungită. Aceasta se întâmplă de obicei înainte de Crăciun sau în cazul creșterii volumului de comenzi legate de o reducere promoțională. Produsele sunt livrate de compania de transport Packeta s.r.o.

PREȚUL TAXELOR DE TRANSPORT

- Pentru o comandă în valoare de 100 de puncte și peste, transportul este GRATUIT.
- Pentru o comandă în valoare de 50–99 puncte, taxa de transport este de 20 lei.
- Pentru o comandă în valoare de până la 49 puncte, taxa de transport este de 30 lei.

PROCEDURA LA PRIMIREA COLETULUI DE LA TRANSPORTATOR

- Înainte de primirea coletului de la transportator, este necesar să verificați ambalajul coletului pentru a vă asigura că nu este deteriorat (deformat, rupt, udat, lipit cu altă bandă decât banda originală ESSENS sau dacă banda originală ESSENS este acoperită cu altă bandă).
- Dacă coletul pare deteriorat, se recomandă să nu îl acceptați și să contactați vânzătorul la următoarele numere de telefon: +420 773 751 573 (telefon mobil) sau prin e-mail la info@essensworld.com.
- Imediat ce coletul este returnat la sediul vânzătorului, va fi trimis un colet nou.
- Dacă un colet deteriorat este acceptat de la transportator, garanția nu se aplică produselor deteriorate în timpul transportului.
- Dacă transportatorul nu predă coletul personal, ci îl lasă, de exemplu, la ușă, în grădină etc., și coletul este deteriorat (rupt, șifonat, udat), nu îl deschideți și returnați-l la cel mai apropiat depozit al transportatorului; dacă membrul deschide un astfel de colet, pierde dreptul de a depune o reclamație.
- Dacă coletul nu poate fi livrat (destinatarul nu este găsit, adresă incorectă/incompletă, lipsa numelui destinatarului la sonerie etc.), acesta va fi depozitat în punctul relevant de colectare sau depozit, unde trebuie ridicat în termen de 7 zile; o livrare repetată nu este posibilă. Transportatorul ar trebui să informeze destinatarul despre coletul depozitat, însă recomandăm monitorizarea traseului coletului în profilul dumneavoastră, secțiunea „Biroul meu – comenzile mele – simbolul mașinii”.
- Dacă coletul nu este ridicat, acesta va fi returnat și reexpedierea nu este posibilă; după primirea coletului, comanda va fi anulată, iar suma, diminuată cu costurile de transport, va fi returnată, urmând să puteți plasa o nouă comandă.
- Dacă clientul nu acceptă coletul, acesta este obligat să plătească costurile de transport.

7. Închiderea punctelor

i. Punctele pentru produsele achiziționate se calculează pentru o perioadă de o lună calendaristică – întotdeauna începând cu prima zi a lunii, iar închiderea punctelor are loc în ultima zi a lunii. Mai multe informații și reguli privind închiderea punctelor puteți găsi după ce vă înregistrați, în secțiunea „Suport”.

8. Drepturi și obligații suplimentare ale părților contractante, soluționarea litigiilor

i. Cumpărătorul dobândește dreptul de proprietate asupra bunurilor prin achitarea întregului preț de cumpărare. Vânzătorul aplică în mod expres clauza de rezervă a dreptului de proprietate asupra bunurilor până la achitarea acestora, conform Articolelor 2132 și următoarele din Codul Civil. Prin încheierea contractului de vânzare, cumpărătorul acceptă această clauză. Răspunderea pentru distrugerea accidentală, deteriorarea sau pierderea bunurilor trece la cumpărător în momentul primirii bunurilor sau în momentul în care cumpărătorul avea obligația de a le accepta, dar, contrar contractului de vânzare, nu a făcut acest lucru.

ii. Vânzătorul nu are nicio obligație față de cumpărător conform codurilor de bune practici în sensul Articolului 1826 alin. (1) lit. (e) din Codul Civil.

iii. Vânzătorul are dreptul să vândă bunuri pe baza permisului de comerț. Controlul comercial este efectuat de Oficiul pentru Licențe Comerciale relevant în cadrul jurisdicției sale. Supravegherea protecției datelor personale este realizată de Oficiul pentru Protecția Datelor Personale. Autoritatea Cehă de Inspecție Comercială exercită într-o măsură limitată supravegherea, printre altele, a respectării Legii nr. 634/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

iv. Soluționarea extrajudiciară a reclamațiilor consumatorilor este asigurată de vânzător la următoarea adresă de e-mail: info@essensworld.com. Vânzătorul va trimite informații despre soluționarea reclamației cumpărătorului la adresa sa electronică.

Vânzătorul va trimite informațiile referitoare la soluționarea reclamației cumpărătorului la adresa sa electronică.

v. În cazul unui litigiu de consum între vânzător și cumpărător, apărut din contractul de vânzare și care nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, cumpărătorul poate depune o propunere pentru soluționarea extrajudiciară a litigiului la organismul desemnat pentru soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum, și anume: Autoritatea Cehă de Inspecție Comercială, Inspectoratul Central – Departamentul ADR, Nr. de înregistrare 000 20 869, cu sediul la Štěpánská 567/15, Nové Město, 120 00 Praga 2, Republica Cehă, e-mail: adr@coi.cz, site web: www.adr.coi.cz.

vi. Centrul European pentru Consumatori Republica Cehă, cu sediul la Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, Republica Cehă, adresa de internet: <http://www.evropskyspotrebitel.cz>, reprezintă un punct de contact conform Regulamentului (UE) nr. 524/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea online a litigiilor pentru consumatori și modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Regulamentul ODR pentru consumatori).

vii. Cumpărătorul își asumă prin prezenta riscul schimbării circumstanțelor în sensul Articolului 1765 alin. (2) din Codul Civil.

9. Condiții pentru protecția datelor personale

i. Vânzătorul este operatorul de date conform Art. 4 alin. (7) din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date.

(denumit în continuare „GDPR”)
(denumit în continuare „Operator”).

ii. Datele personale se referă la orice informații legate de o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană fizică identificabilă este aceea care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un identificator, cum ar fi numele, un număr de identificare, date de locație, un identificator online sau prin unul sau mai mulți factori specifici identității fizice, fiziologice, genetice, mentale, economice, culturale sau sociale ai acelei persoane fizice.

iii. Operatorul nu a desemnat un responsabil cu protecția datelor.

iv. Operatorul prelucrează datele personale obținute prin îndeplinirea comenzii clientului.

v. Operatorul prelucrează datele de identificare și de contact, precum și datele necesare pentru executarea contractului.

vi. Temeiul legal pentru prelucrarea datelor personale este executarea contractului dintre client și Operator, conform Art. 6.

(1) (b) din GDPR, interesele legitime urmărite de Operator în furnizarea de marketing direct (în special pentru trimiterea de mesaje comerciale și newslettere) conform Art. 6 (1) (f) din GDPR, consimțământul dumneavoastră pentru prelucrarea datelor personale în scopul furnizării de marketing direct (în special pentru trimiterea de mesaje comerciale și newslettere) conform Art. 6 (1) (a) din GDPR, în legătură cu Art. 7 (2) din Legea nr. 480/2004 privind anumite servicii ale societății informaționale, în cazul în care nu a fost plasată o comandă de bunuri sau servicii.

vii. Scopul prelucrării datelor personale este executarea comenzii clientului și exercitarea drepturilor și obligațiilor rezultate din relația contractuală dintre client și Operator; plasarea unei comenzi necesită furnizarea datelor personale necesare pentru îndeplinirea cu succes a comenzii (nume și adresă, contact). Furnizarea datelor personale este o condiție necesară pentru încheierea și executarea contractului; nu este posibilă încheierea contractului sau ca Operatorul să execute contractul, să trimită mesaje comerciale și să desfășoare alte activități de marketing fără furnizarea datelor personale.

viii. Operatorul păstrează datele personale pentru perioada necesară exercitării drepturilor și obligațiilor rezultate din relația contractuală dintre client și Operator și pentru formularea cererilor rezultate din aceste relații contractuale, sau pentru perioada până la retragerea consimțământului pentru prelucrarea datelor personale în scopuri de marketing.

ix. Operatorul va șterge datele personale după expirarea perioadei de păstrare.

x. Clientul este de acord cu prelucrarea datelor sale personale de către persoanele implicate în livrarea bunurilor/serviciilor, efectuarea plăților rezultate din contract, operarea magazinului online și furnizarea altor servicii legate de funcționarea magazinului online, precum și în furnizarea serviciilor de marketing. Operatorul are dreptul, în măsura necesară, să pună la dispoziția acestor persoane datele personale ale clientului.

xi. Operatorul nu intenționează să transfere datele personale către o țară terță (o țară din afara UE) sau către o organizație internațională.

xii. În conformitate cu prevederile GDPR, aveți dreptul de a accesa datele dumneavoastră personale conform Art. 15 din GDPR, dreptul de a solicita rectificarea datelor personale conform Art. 16 din GDPR, dreptul de a solicita restricționarea prelucrării conform Art. 18 din GDPR, dreptul de a solicita ștergerea datelor personale conform Art. 17 din GDPR, dreptul de a vă opune prelucrării conform Art. 21 din GDPR, dreptul la portabilitatea datelor conform Art. 20 din GDPR și dreptul de a revoca consimțământul pentru prelucrare în scris sau prin e-mail trimis la adresa sau e-mailul Operatorului. Vă puteți retrage consimțământul în orice moment direct din contul dumneavoastră de client. În plus, aveți dreptul de a depune o plângere la Oficiul pentru Protecția Datelor Personale dacă considerați că dreptul dumneavoastră la protecția datelor personale a fost încălcat.

xiii. Operatorul declară că a luat toate măsurile tehnice și organizatorice adecvate pentru a securiza datele personale. Operatorul a implementat măsuri tehnice pentru securizarea stocărilor de date și a stocărilor de date personale în formă documentară, în special accesul securizat/criptat la website, criptarea parolilor clienților în baza de date, actualizarea regulată a sistemului și realizarea de backup-uri periodice ale sistemului. Operatorul declară că numai persoanele autorizate de Operator au acces la datele personale.

xiv. Clientul este de acord cu Condițiile de protecție a datelor personale prin trimiterea comenzii din magazinul online și confirmă că este familiarizat cu condițiile de protecție a datelor personale și că le acceptă în totalitate.

xv. Operatorul are dreptul de a modifica aceste condiții. Operatorul va publica o nouă versiune a condițiilor de protecție a datelor personale pe website-ul său.

10. Drepturi de autor

i. Toate drepturile asupra site-urilor vânzătorului, în special drepturile de autor referitoare la conținut, inclusiv aspectul site-ului, fotografiile, filmele, grafica, mărcile comerciale, siglele și alte conținuturi și elemente, aparțin vânzătorului.

11. Dispoziții finale

i. Toate înțelegerile dintre vânzător și cumpărător sunt guvernate de legislația Republicii Cehe. Dacă relația juridică contractuală creată prin contractul de vânzare conține un element internațional, părțile sunt de acord că relația lor contractuală este guvernată de legea cehă. Aceasta nu va afecta însă drepturile cumpărătorului care decurg din reglementările legale obligatorii general.

ii. Dacă o prevedere a acestor termeni și condiții nu este valabilă sau eficace, sau devine nevalabilă sau ineficace, o prevedere al cărei sens este cel mai apropiat de prevederea nevalabilă o va înlocui. Nevalabilitatea sau ineficacitatea unei prevederi speciale din acești termeni și condiții nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi. Modificările sau completările la contractul de vânzare sau la acești termeni și condiții trebuie efectuate în scris.

iii. Vânzătorul nu răspunde pentru defectele cauzate de intervențiile terților în magazinul online sau care apar din utilizarea acestuia în contradicție cu scopul său. La utilizarea magazinului online, cumpărătorul nu trebuie să folosească proceduri care afectează negativ funcționarea acestuia și nu trebuie să desfășoare nicio activitate care să permită cumpărătorului sau terților să intervină sau să utilizeze ilegal software-ul care formează magazinul online și să folosească magazinul online sau părțile ori software-ul său într-un mod contrar scopului său.

Termenii și condițiile intră în vigoare la data de 6 octombrie 2025.

