

CLIEŢI ŞI CLIEŢI VIP ONLINE TERMENI ŞI CONDIŢII

Aceşti Termeni şi Condiţii ("**Termenii**"), precum şi toate documentele la care se face referire în cadrul acestora constituie, în momentul în care le acceptaţi, un acord obligatoriu ("**Acordul**") între **Cosmetics Oriflame România SRL**, cu sediul social în Bucureşti, Strada George Enescu 11-11A, Etaj 8, biroul 8/1, Sector 1, Cod Postal 010301, România, număr de înregistrare J1994026518403, TVA RO6769403 ("**Oriflame**", "**noi**", "**nostru**", "**al nostru**"), şi dumneavoastră ("**dumneavoastră**").

Puteţi utiliza serviciile noastre în calitate de client VIP dacă vă înregistraţi un cont prin intermediul Magazinului nostru ("**Client VIP**") sau unele dintre serviciile noastre fără a înregistra un cont ("**Client invitat**").

Cu excepţia cazului în care se specifică altfel, aceşti Termeni vi se aplică indiferent dacă sunteţi Client VIP sau Client invitat.

Termenii reglementează utilizarea de către dumneavoastră a acestei platforme de vânzări Oriflame <https://ro.oriflame.com/> (denumit în continuare "**Site-ul**") şi a aplicaţiei mobile Oriflame (denumită în continuare "**Aplicaţia**") (denumite împreună "**Magazinul**"), pentru achiziţionarea de către dvs. a produselor din România (denumit în continuare "**Teritoriul**"), precum şi termenii şi condiţiile Programului de Recompense pentru Clieţi VIP (Oportunitatea pentru Clieţi VIP) şi înlocuiesc toate acordurile, declaraţiile sau angajamentele anterioare. Am publicat aceşti Termeni pe Site-ul nostru web, unde sunt disponibili pentru dvs. şi, prin urmare, vă sfătuim să tipăriţi sau să salvaţi şi să păstraţi o copie a acestor Termeni şi a tuturor celorlalte documente care alcătuiesc Acordul.

1. CONDIŢIILE DE UTILIZARE A MAGAZINULUI

1.1. Pentru a vă înregistra drept Client VIP, trebuie să aveţi capacitate juridică deplină. În cazul în care aveţi o capacitate juridică limitată, adică aveţi între 16-18 ani, vă puteţi înregistra şi deveni Client VIP sub rezerva consimţământului valabil al tutorelui dumneavoastră legal (de exemplu, un părinte). Un astfel de consimţământ va fi colectat de noi prin contactarea părintelui sau tutorelui legal înainte de confirmarea înregistrării dumneavoastră. După ce părintele sau tutorele dvs. legal a acordat consimţământul, vă vom trimite un mesaj de bun venit care confirmă înregistrarea. În cazul lipsei unui astfel de consimţământ, nu vă vom putea înregistra.

1.2. Declaraţi şi garantaţi că sunteţi pe deplin capabil şi competent să încheiaţi aceşti Termeni şi să respectaţi şi să vă conformaţi acestor Termeni.

1.3. Nu aveţi dreptul să furnizaţi niciun conţinut ilegal ca parte a utilizării Magazinului.

1.4. Utilizarea majorităţii funcţionalităţilor Magazinului şi a serviciilor noastre (inclusiv, dar fără a se limita la participarea la un Plan de recompense pentru Clieţi VIP (Oportunitatea pentru Clieţi VIP), utilizarea linkurilor de partajare şi câştig, accesul la tranzacţiile dvs. şi la datele din reţea) necesită înregistrarea unui cont. Puteţi achiziţiona produsele noastre în calitate de client invitat numai prin intermediul Serviciilor noastre pentru clieţi.

1.5. Pentru accesare şi utilizare:

- a. Site-ul: trebuie să aveţi un dispozitiv care poate accesa Internetul utilizând următoarele browsere web: Google Chrome, Microsoft Edge sau Apple Safari în cea mai recentă versiune.
- b. Aplicaţia: trebuie să aveţi un dispozitiv mobil cu iOS sau Android în ultimele versiuni, cu acces la internet.

1.6. Putem emite actualizări periodice pentru aplicație, care pot fi necesare pentru buna funcționare a acesteia. Vă vom informa cu privire la actualizările necesare. Neinstalarea acestor actualizări poate duce la funcționarea defectuoasă a Aplicației.

1.7. În cazul oricărei disfuncționalități a aplicației, trebuie să cooperați cu noi pentru a ne ajuta să determinăm cauza acesteia.

1.8. Utilizarea anumitor caracteristici ale Magazinului poate necesita instalarea de software Java și/sau Java Script și aplicarea setărilor cookie corespunzătoare.

1.9. Puteți întrerupe utilizarea Magazinului în orice moment. Cu toate acestea, acest lucru nu duce la ștergerea contului dvs. (dacă l-ați înregistrat).

1.10. Înregistrările și comenzile frauduloase (de exemplu, utilizarea de date false sau date ale altor persoane fără autorizația acestora sau în scopuri frauduloase) sunt strict interzise și Oriflame își rezervă dreptul de a le refuza. Același lucru se aplică unei încercări de înregistrare sau plasare a unei comenzi de către un Client VIP care a fost anterior reziliat de Oriflame din motivele descrise în clauza 14.1 din Termeni. Oriflame va furniza Clientului VIP afectat de decizia Oriflame menționată mai sus o justificare corespunzătoare.

2. CONTUL TĂU

2.1. Pentru a crea un cont în Magazin, trebuie să completați formularul interactiv disponibil pe Site sau în cadrul Aplicației, furnizând informațiile solicitate și acceptând acești Termeni (rețineți că pașii suplimentari menționați în clauza 1.1 de mai sus se aplică înregistrării unui Client VIP cu capacitate juridică limitată). De asemenea, puteți fi înregistrat de un Partener de Brand Oriflame, furnizând Partenerului de Brand informațiile de contact de bază și confirmând înregistrarea dvs. prin intermediul linkului trimis la adresa dvs. de e-mail sau prin sms la numărul de telefon pe care ni l-ați furnizat.

2.2. Contractul este încheiat atunci când confirmăm înregistrarea contului dvs. prin intermediul unui mesaj la adresa de e-mail sau la numărul de telefon pe care ni l-ați furnizat.

2.3. Dacă înregistrați contul, sunteți responsabil de alegerea unei parole sigure, de menținerea confidențialității contului și de limitarea accesului la computerul sau dispozitivul dumneavoastră. Sunteți responsabil pentru toate activitățile care se desfășoară prin intermediul contului sau parolei dumneavoastră.

3. PRODUSE

3.1. "**Produsele Oriflame**" sau "**Produsele**" sunt produsele cosmetice și accesoriile aferente, anumite alimente și suplimente alimentare și alte produse oferite spre vânzare sub Mărcile comerciale Oriflame sau alte mărci comerciale. Toate Produsele, prețurile, ofertele și promoțiile prezentate pe Site sunt valabile și obligatorii numai în perioada indicată sau, dacă nu este indicată nicio perioadă, în timpul sesiunii dvs. de navigare. Detaliile produselor din Magazin includ descrieri ale principalelor caracteristici ale Produselor.

3.2. În măsura maximă permisă de legislația aplicabilă, imaginile Produselor din catalog, de pe Site sau Aplicație au doar scop ilustrativ: forma, culoarea și dimensiunea Produselor care vă sunt livrate pot varia față de exemplele prezentate în catalog, pe Site sau Aplicație, iar astfel de variații nu constituie un defect al produsului. Cele de mai sus nu exclud sau limitează răspunderea legală a Oriflame pentru lipsa de conformitate a Produsului cu contractul.

4. PLASAREA UNEI COMENZI

4.1. Puteți plasa comenzi din Magazin prin selectarea Produselor pe care doriți să le cumpărați. Plasarea comenzii este considerată a fi o ofertă făcută de dvs. către noi pentru a cumpăra Produsele selectate.

4.2. Conținutul Magazinului, inclusiv descrierile produselor și prețurile, constituie o invitație de a încheia un contract.

4.3. O comandă Se consideră că este plasată atunci când au fost parcurse următoarele etape:

4.3.1 ați selectat Produsele pe care doriți să le achiziționați utilizând opțiunea "adăugați la coșul de cumpărături" (sau o opțiune similară); puteți revizui și modifica în orice moment conținutul coșului de cumpărături prin schimbarea cantității de Produse, ștergerea Produselor sau prin eliminarea întregului conținut al coșului de cumpărături;

4.3.2 ați acceptat acești Termeni;

4.3.3 ați furnizat datele cu caracter personal necesare pentru acceptarea, prelucrarea și îndeplinirea comenzii dvs., inclusiv pentru crearea (numai în cazul primei dvs. comenzi) și gestionarea contului dvs. de client, cu excepția cazului în care sunteți un client invitat, caz în care nu vi se va solicita crearea unui cont;

4.3.4 ați selectat metoda preferată de livrare și plată; și

4.3.5 ați confirmat comanda făcând clic pe butonul "Comandă și plată" (sau pe un buton similar din Magazin), ceea ce echivalează cu plasarea unei comenzi ferme.

4.4. Odată ce comanda dvs. online este plasată, aceasta nu mai poate fi modificată prin intermediul Magazinului; va trebui să contactați Serviciul de Relații cu Clienții la adresa 7000@oriflame.ro. Vă rugăm să consultați clauza 8 și 9 dacă doriți să vă anulați comanda.

4.5. După ce am acceptat comanda dvs., vă vom trimite o confirmare a comenzii prin e-mail, moment în care contractul de achiziție va intra în vigoare.

4.6. În plus față de confirmarea comenzii, veți primi detalii cu privire la produsele care v-au fost expediate și toate celelalte informații necesare.

4.7. Atunci când comandați online sau în calitate de client invitat, vă rugăm să rețineți următoarele:

4.7.1 acești Termeni, împreună cu confirmarea noastră a comenzii dvs., vor constitui acordul dintre dvs. și Oriflame pentru vânzarea și achiziționarea Produselor (pe care vă recomandăm să le salvați sau să le imprimați) sau, așa cum pot fi comunicate de către noi prin alte mijloace de comunicare;

4.7.2 contractul poate fi încheiat numai în limba română și în nicio altă limbă; și

4.7.3 Oriflame subscrie la Codurile de conduită stabilite în clauza 19.2 din Termeni.

4.8. Comenzile finalizate și plătite nu pot fi anulate de către dumneavoastră, cu excepția celor descrise în clauzele 8 și 9.

4.9. Comenzile pot fi plasate în orice moment al zilei, cu excepția unor indisponibilități limitate atunci când actualizăm site-ul web.

4.10. Nu toate produsele vor fi disponibile în orice moment. În cazul în care un Produs nu mai este în stoc în momentul în care plasați comanda, vom depune toate eforturile rezonabile pentru a vă informa înainte de finalizarea comenzii, astfel încât să puteți modifica sau renunța la comanda.

4.11. Este posibil ca ocazional, și pentru perioade limitate de timp, magazinul să nu fie disponibil din cauza unor lucrări de întreținere sau din diverse alte motive tehnice. În măsura maximă permisă de dispozițiile aplicabile consumatorilor, Oriflame nu va fi responsabilă pentru o astfel de indisponibilitate și va respinge orice pretenții în acest sens din partea Clienților sau a altor vizitatori. Disponibilitatea Produselor și serviciilor descrise în Magazin, precum și descrierile acestor produse și servicii, pot varia în funcție de locație și moment.

5. PREȚURI ȘI PLĂȚI

5.1. Cu excepția cazului în care se menționează altfel, prețurile Produselor afișate în Magazin reprezintă prețul integral de vânzare cu amănuntul al Produselor la momentul plasării comenzii. Toate prețurile sunt afișate în moneda locală și includ TVA aplicabil.

5.2. Vă furnizăm informațiile privind prețul total al produselor și orice taxe suplimentare imediat înainte de confirmarea comenzii dumneavoastră.

5.3. Ne rezervăm dreptul de a modifica prețurile în orice moment și la propria noastră discreție, însă orice modificare a prețurilor Produselor pe care le selectați înainte de a plasa comanda nu va face parte din acordul dintre noi, cu excepția cazului în care dumneavoastră și noi convenim în mod expres că va face parte din acesta.

5.4. Prețurile nu includ costurile de transport, livrare și orice alte taxe și comisioane care sunt indicate în mod clar ca fiind costuri suplimentare față de preț în timpul procesului de comandă și care pot varia în funcție de metoda de livrare aleasă de dumneavoastră.

5.5. În cazul în care sunteți în posesia unui cupon de ofertă specială și l-ați activat prin trimiterea codului acestuia, așa cum este indicat în Magazin, vom deduce valoarea acestuia din preț.

5.6. Plățile pot fi efectuate prin carduri bancare sau prin alte mijloace specificate în Magazin. Sunt acceptate cele mai importante carduri bancare de plată.

Pentru siguranța plăților online efectuate cu cardul, toate informațiile de plată sunt criptate. Oriflame lucrează cu furnizori de servicii de plată autorizați care gestionează informațiile privind cardurile de credit în mod corespunzător și în conformitate cu [standardele internaționale de securitate a datelor în industria plăților cu cardul](#)

5.7. În cazul în care oferim opțiunea plăților recurente cu cardul, veți avea posibilitatea de a selecta și de a vă abona în mod explicit la această metodă de plată convenabilă. Orice plăți ulterioare vor fi astfel autorizate de pe cardul dvs. de plată în momentul plasării comenzii, iar suma va fi debitată de pe cardul dvs. de plată în momentul în care Oriflame expediază produsele comandate. Veți avea posibilitatea să vă retrageți de la plata recurentă în orice moment, accesând pagina dvs. de profil și făcând clic pe pagina cu cardul de plată.

5.8. Sunteți de acord să primiți facturi electronice.

6. LIVRAREA ȘI TRANSFERUL RISCULUI

6.1. Produsele comandate pot fi livrate numai pe Teritoriul României.

6.2. Oriflame vă informează cu privire la metodele posibile, termenele de livrare disponibile și costurile prin intermediul Magazinului. Vă vom informa cu privire la restricțiile de livrare.

6.3. Locul de livrare a produselor va fi cel ales de dvs. în comandă. În cazul coletelor cu greutate excesivă, veți fi informat prin e-mail sau text de către compania de logistică cu privire la adresa punctului de preluare unde se va face livrarea.

6.4. Vom procesa și livra comanda dumneavoastră cât mai repede posibil, dar nu mai târziu de 30 de zile de la confirmarea comenzii de către noi. În măsura maximă permisă de dispozițiile aplicabile privind protecția consumatorilor, nu vom fi răspunzători pentru întârzierile în livrare cauzate de circumstanțe independente de voința noastră.

6.5. Riscul de pierdere al Produselor și titlul de proprietate asupra Produselor vă vor fi transferate în momentul livrării Produselor.

6.6. Oriflame nu va fi responsabilă pentru nelivrarea, livrarea greșită sau întârziată a unei comenzi cauzată de furnizarea de către dumneavoastră a unor informații de livrare incorecte sau incomplete (nume, prenume, adresă).

7. CONFORMITATEA PRODUSELOR NOASTRE

7.1. Suntem răspunzători pentru conformitatea Produselor cu contractul și cu dispozițiile legale aplicabile, în special cu dispozițiile privind protecția consumatorilor. Garantăm că produsele cosmetice Oriflame sunt fabricate în conformitate cu Orientările privind bunele practici de fabricație pentru produsele cosmetice EN ISO 22716:2007 și cu Codul de practici Oriflame.

7.2. Puteți obține consiliere cu privire la drepturile dvs. legale în teritoriu de la Centrul European al Consumatorilor local sau din țara dvs. [Autoritatea pentru Concurență și Consumatori](#).

8. DREPTUL DE RETRAGERE DIN COMANDĂ (ANULARE A COMENZII)

8.1. La achiziționarea produselor în calitate de consumator (adică pentru consumul dumneavoastră personal), vă puteți exercita dreptul legal de a vă retrage din contract în conformitate cu dispozițiile de mai jos.

8.2. Respectăm cu strictețe regulile de returnare a produselor aplicabile în teritoriu (a se vedea mai jos).

8.3. Puteți anula o comandă de Produs(e) fără a oferi niciun motiv și fără a suporta niciun cost, cu excepția costurilor indicate mai jos, pe parcursul a 14 zile calendaristice din ziua în care dumneavoastră sau persoana care primește Produsele în numele dumneavoastră (indicată de dumneavoastră) a intrat în posesia fizică a Produsului sau a ultimului Produs, dacă ați comandat mai multe. Dacă ați depus o declarație de returnare înainte ca noi să fi confirmat acceptarea comenzii, oferta încetează să mai fie obligatorie.

8.4. Dreptul de returnare nu se aplică unei comenzi în care Produsul a fost furnizat într-un ambalaj sigilat care nu poate fi returnat după deschidere din motive de sănătate sau igienă, dacă ambalajul a fost deschis după livrare. Aceste produse sunt identificate în mod corespunzător în Magazin.

8.5. Pentru a anula o comandă, trebuie să ne faceți o declarație explicită în acest sens. Trimiterea declarației înainte de termenul stabilit la clauza 8.3 de mai sus ar fi suficientă. Prin urmare, dacă ne trimiteți declarația de anulare prin e-mail sau prin poștă, atunci retragerea dvs. intră în vigoare de la data la care ne-ați trimis e-mailul sau ne-ați trimis scrisoarea prin poștă.

8.6. Pentru a anula o comandă, vă rugăm să contactați Serviciul de Relații cu Clienții prin e-mail la adresa 7000@oriflame.ro. Puteți utiliza formularul-model care face parte din acești Termeni (din contul de Client VIP secțiunea Informații Comenzi, Sesizări, Raportează o sesizare) pentru a ne notifica cu privire la retragerea dvs. dar nu există nicio obligație în acest sens. De asemenea, ne puteți notifica în orice alt mod atât timp cât primim o notificare clară că doriți să vă anulați comanda (de exemplu, prin scrisoare).

8.7. Dacă completați acest formular de retragere online și îl trimiteți prin intermediul site-ului nostru web, vă vom furniza fără întârziere o confirmare de primire a retragerii pe un suport durabil

(de exemplu, prin e-mail). Este posibil să doriți să păstrați o copie a notificării de retragere pentru propriile evidențe.

8.8. Veți primi o rambursare integrală a prețului pe care l-ați plătit pentru Produse și orice taxe de livrare aplicabile pe care le-ați plătit (cu excepția costurilor suplimentare care apar dacă ați ales un alt tip de livrare decât cel mai ieftin tip de livrare standard oferit de noi). Putem face o deducere din rambursare pentru pierderea de valoare a oricăror produse furnizate, dacă pierderea este rezultatul manipulării inutile de către dumneavoastră. Sunteți răspunzător pentru orice diminuare a valorii Produselor care rezultă din alte manipulări decât cele necesare pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea Produselor. Vom procesa rambursarea care vi se cuvine cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de (a) 14 zile calendaristice de la ziua în care primim înapoi de la dvs. orice Produse furnizate sau (b) (dacă este mai devreme) 14 zile calendaristice de la ziua în care furnizați dovada că ați returnat Produsele sau (c) dacă nu au fost furnizate Produse, 14 zile calendaristice de la ziua în care ne-ați transmis notificarea de anulare, astfel cum este descris în clauza 8.6, sub rezerva clauzei 8.10. În cazul în care ne-ați returnat produsele pentru că erau defecte sau descrise greșit, vă vom rambursa prețul integral al produselor respective, orice costuri de transport aplicabile și orice costuri rezonabile suportate de dvs. pentru returnarea produsului către noi.

8.9. Putem să vă rambursăm pe cardul de credit, cardul de debit sau alte mijloace utilizate de dvs. pentru a plăti, cu excepția cazului în care ați convenit în mod expres altfel; în orice caz, nu veți suporta niciun fel de taxe ca urmare a rambursării.

8.10. Dacă Produsele v-au fost livrate:

8.10.1 trebuie să ne returnați Produsele fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la ziua în care ați anulat comanda/acordul. Termenul este respectat dacă trimiteți înapoi Produsele înainte de expirarea perioadei de 14 zile;

8.10.2 cu excepția cazului în care Produsele sunt defecte sau descrise greșit, veți fi responsabil pentru costul direct al returnării Produselor către noi; și

8.10.3 aveți obligația legală de a păstra Produsele în posesia dumneavoastră și de a avea grijă în mod rezonabil de Produse în timp ce acestea sunt în posesia dumneavoastră.

8.11. Detalii privind dreptul dvs. legal de anulare și o explicație privind modul de exercitare a acestuia, inclusiv un formular de retur sugerat, sunt furnizate în documentele descrise la clauza 4.5 din Termeni. De asemenea, puteți folosi formularul de retur [din contul dumneavoastră secțiunea Informatii Comenzi, Sesizari, Raporteaza o sesizare.](#)

8.12. Fără a aduce atingere dreptului dumneavoastră de a anula orice comandă și de a returna un Produs, la primirea livrării trebuie să verificați conținutul acesteia pentru a vă asigura că nu conține niciun Produs care ar fi putut fi deteriorat în timpul transportului. Dumneavoastră, sau persoana care primește Produsele în numele dumneavoastră, trebuie să notificați imediat Serviciul de Relații cu Clienții prin depunerea unei reclamații și descrierea pagubei/defectului. De asemenea, puteți trimite reclamația prin e-mail la adresa 7000@oriflame.ro. Si folosirea formularului de sesizari din contul dumneavoastra de client VIP la secțiunea Informatii Comenzi, Sesizari , Raporteaza o Sesizare

9. POLITICĂ DE RAMBURSARE SUPLIMENTARĂ

De asemenea, garantăm calitatea oricărui produs care poartă numele Oriflame și certificăm că acestea sunt fabricate de noi sau pentru noi și îndeplinesc cele mai înalte standarde de calitate. Suntem încrezători că clienții noștri vor considera produsele noastre ca fiind satisfăcătoare din toate punctele de vedere. Prin urmare, oferim o garanție Oriflame suplimentară care vă permite să schimbați sau să primiți o rambursare integrală pentru orice Produs de care nu sunteți complet

mulțumit. Rambursarea trebuie solicitată în termen de 30 de zile de la primirea produsului. Această garanție nu se aplică niciunui Produs deteriorat în mod intenționat sau utilizat în mod necorespunzător. Cu excepția cazului în care se comunică altfel, returnările și restituirile în temeiul prezentei clauze se vor face în conformitate cu termenii clauzei 8 de mai sus. Prezenta garanție nu afectează, limitează sau exclude drepturile dumneavoastră legale, inclusiv, în special, dreptul legal de a vă retrage dintr-un contract de vânzare la distanță

10. DATE CU CARACTER PERSONAL ȘI CONFIDENȚIALITATE

10.1. Dacă furnizați informații în Magazin, sunteți de acord să furnizați informații exacte, actuale și complete despre dvs. acolo unde vi se solicită și sunteți de acord să actualizați aceste informații după caz ("**Date personale**"). Vom utiliza și vom păstra Datele cu caracter personal pe care le colectăm prin intermediul Magazinului în conformitate cu legislația aplicabilă și cu [Avisul de confidențialitate Oriflame](#).

10.2. Dacă sunteți Client VIP, puteți invita alte persoane în Comunitatea de Frumusețe Oriflame, iar atunci când acestea se alătură (în calitate de Clienți VIP sau Parteneri de brand) veți avea, în calitate de operator de date independent, acces la datele lor cu caracter personal în scopuri legate de apartenența dumneavoastră și a lor la Comunitatea de Frumusețe, în special în scopul de a le trimite Comunicări ale Comunității. În calitate de operator de date independent al acestor date cu caracter personal:

10.2.1 Garantați și sunteți de acord că veți respecta toate legile aplicabile privind protecția datelor și confidențialitatea;

10.2.2 Veți lua, în special, măsuri de securitate tehnice și organizatorice adecvate pentru a proteja datele cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii accidentale, modificării, divulgării sau accesului neautorizat, în special atunci când prelucrarea implică transmiterea de date prin intermediul unei rețele, precum și împotriva oricăror alte forme ilegale de prelucrare. Având în vedere stadiul actual al tehnologiei și costul punerii lor în aplicare, aceste măsuri trebuie să asigure un nivel de securitate adecvat riscurilor reprezentate de prelucrare și de natura datelor cu caracter personal care trebuie protejate;

10.2.3 Veți notifica Oriflame imediat ce luați cunoștință de orice încălcare a securității care duce la distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, modificarea, divulgarea neautorizată sau accesul la datele cu caracter personal prin trimiterea unui e-mail către Oriflame la adresa privacy@oriflame.com și explicând natura incidentului și înregistrările afectate;

10.2.4 Dacă în orice moment primiți o solicitare de exercitare a drepturilor în conformitate cu legislația privind protecția datelor de la o persoană despre care prelucrați date cu caracter personal, vă veți conforma unei astfel de solicitări în măsura prevăzută de legislația aplicabilă și în conformitate cu orice politici, proceduri sau cursuri de formare profesională furnizate de Oriflame la anumite intervale de timp;

10.2.5 Puteți prelucra datele cu caracter personal numai în conformitate cu notificarea privind confidențialitatea furnizată Clienților VIP și/sau Partenerilor de Brand Oriflame. La încetarea relației dvs. cu Oriflame, garantați și sunteți de acord că veți distruge toate Datele cu caracter personal aflate în posesia dvs. sau sub controlul dvs. în conformitate cu legislația aplicabilă și [Avisul de confidențialitate Oriflame](#).

10.3. Ne declinăm în mod explicit orice răspundere pentru orice penalități, costuri, taxe și, în general, orice cheltuieli pe care le puteți suporta ca urmare a oricărei încălcări a legilor aplicabile privind protecția datelor și confidențialitatea.

11. PROGRAMUL DE RECOMPENSE PENTRU CLIENȚI VIP

11.1. Vă puteți înregistra ca și Client VIP prin crearea unui cont în Magazinul Oriflame. În calitate de Client VIP, veți avea dreptul să primiți doar beneficiile [Programului de Recompense pentru Clienții VIP](#). În calitate de Client VIP, sunteți de acord să faceți parte din Comunitatea de Frumusețe Oriflame și recunoașteți că Comunitatea de Frumusețe Oriflame există și funcționează prin faptul că Oriflame, Clienții VIP și Partenerii de Brand sunt în contact unii cu ceilalți. Prin urmare, recunoașteți că primirea de comunicări în cadrul comunității din partea Oriflame și de la Clientul VIP sau Partenerul de afaceri care vă sponsorizează și de la Partenerii săi de Brand din linia ascendentă, inclusiv, dar fără a se limita la, cataloage de produse, sfaturi de frumusețe, recomandări, oferte speciale, noutăți, publicații, invitații la evenimente ("**Comunicări în cadrul comunității**"), care pot avea sau nu un caracter de marketing sau comercial, este o parte integrantă a Comunității de Frumusețe Oriflame. Comunicarea în cadrul comunității va fi furnizată prin unele sau mai multe dintre următoarele mijloace: e-mailuri, precum și mesaje text, servicii de mesagerie instantanee (cum ar fi WhatsApp și altele similare) și apeluri vocale - efectuate prin telefonie tradițională sau prin alte servicii de comunicare interpersonală.

11.2. Oriflame nu oferă nicio garanție cu privire la disponibilitatea sau durata de funcționare a oricăror Programe pentru Clienții VIP sau că acestea vor duce la un anumit nivel de venit sau alte beneficii pentru Clienții VIP. Oriflame își rezervă dreptul de a actualiza și modifica orice Program pentru Clienții VIP, inclusiv de a elimina, suspenda sau modifica orice beneficii sau orice program sau de a adăuga noi beneficii sau noi programe în orice moment și la discreția noastră exclusivă. Orice revizuire, modificare sau amendare a oricărui Program pentru Clienții VIP va fi publicată pe Site-ul nostru și/sau notificată în mod corespunzător la adresa dvs. de e-mail înregistrată și va intra în vigoare la data prevăzută în respectiva publicare și/sau notificare, dar niciodată mai puțin de 30 de zile. Sunteți responsabil să vă țineți la curent cu orice astfel de modificări. Orice astfel de modificări ale Programului de recompense pentru Clienții VIP (Oportunitatea pentru Clienții VIP) și ale oricărui alt program pentru Clienții VIP vor fi acceptate de dumneavoastră ca o condiție pentru a continua să fiți membru înregistrat, inclusiv utilizarea viitoare a Magazinului și comandarea de produse de pe acesta. Este posibil să vă solicităm acceptarea explicită; în caz contrar, vom considera că ați acceptat modificările dacă continuați să comandați produse după ce modificările au fost implementate.

11.3. Sunteți informat că Partenerii de Brand și Clienții VIP sunt contractori independenți și nu angajați, agenți sau reprezentanți ai Oriflame și nu sunt în niciun fel autorizați să acționeze în numele nostru. Orice alți Clienți VIP sau clienți invitați introduși de dumneavoastră vor cumpăra de la Oriflame la prețurile publicate de Oriflame; aceștia vor selecta produsele pentru ei înșiși și își vor plasa comenzile direct și nu prin intermediul dumneavoastră. Nu veți avea nicio autoritate de a negocia sau de a acționa ca intermediar în încheierea de contracte între Oriflame și Clienții VIP sau clienții invitați introduși de dumneavoastră. De asemenea, nu aveți nicio autoritate să cumpărați, să vindeți sau, în general, să încheiați contracte în numele nostru sau din partea noastră sau în numele și din partea oricărei alte societăți din Grupul Oriflame. Recunoașteți și acceptați că nu sunteți un "agent comercial" în sensul legilor aplicabile în Teritoriu și nu aveți dreptul la nicio compensație sau despăgubire la încetarea relației dumneavoastră cu Oriflame.

11.4. Partenerii de Brand sunt obligați să respecte Codul nostru de etică și normele de conduită disponibil [aici](#). Vă încurajăm să informați echipa noastră de Servicii pentru clienți cu privire la orice comportament neloyal, agresiv sau altfel nepotrivit al unui Partener de Brand. În calitate de Client VIP, trebuie să respectați conduita aplicabilă din Codul de etică și regulile de conduită ale Partenerilor de Brand atunci când prezentați Oriflame oricărui Client sau Client Vip.

11.5. Puteți opta oricând să vă înregistrați ca Partener de Brand Oriflame. La înregistrarea dvs. ca Partener de Brand Oriflame, înregistrarea dvs. în calitate de Client VIP va expira automat.

11.6. Puteți, la intervale rezonabile, să transmiteți comunicări în cadrul comunității Clienților VIP și Partenerilor de Brand pe care îi sponsorizați sau care fac parte din rețeaua dumneavoastră

descendentă. Instrumentele noastre online vă pot permite să utilizați datele lor cu caracter personal pentru a trimite comunicări în cadrul comunității, sub rezerva următoarelor condiții:

11.6.1 Comunicările nu trebuie să se refere la alte produse sau servicii decât Oriflame,

11.6.2 Comunicările către comunitate trebuie să fie clar identificabile ca atare și trebuie să informeze destinatarul că le primește în conformitate cu Termenii și condițiile pentru clienți și clienți VIP online sau cu Termenii și condițiile pentru Partenerii de Brand, după caz,

11.6.3 Comunicările trebuie să includă numele și datele dumneavoastră de contact ca expeditor,

11.6.4 Comunicările Comunității nu trebuie trimise Clienților VIP și Partenerilor de Brand care au optat să nu le primească și care s-au retras astfel din Comunitatea de Frumusețe Oriflame.

11.6.5 Ofertele promoționale, cum ar fi reducerile, bonusurile și cadourile, atunci când sunt permise de legislația aplicabilă, trebuie să fie clar identificabile ca atare, iar condițiile care trebuie îndeplinite pentru a beneficia de acestea trebuie să fie ușor accesibile și prezentate în mod clar și neechivoc; și

11.6.6 Conținutul Comunicărilor este în conformitate cu acești Termeni și cu toate legile aplicabile privind comunicările comerciale.

12. Client invitat

Dacă alegeți să nu vă înregistrați ca Membru – Client VIP sau dacă vă retrageți din Comunitatea de Frumusețe Oriflame, puteți achiziționa Produse Oriflame în calitate de Client Invitat. În calitate de Client Invitat nu veți avea dreptul să primiți niciun beneficiu în cadrul Programului de Recompense pentru Clienți VIP. Pentru a cumpăra în calitate de Client Invitat, vă rugăm să contactați Serviciul Clienți Oriflame la 7000@oriflame.ro.

13. MĂRCI COMERCIALE ȘI DREPTURI DE AUTOR

13.1. Oriflame, logo-ul nostru și denumirile Produselor sau ale gamelor de Produse fabricate, comercializate, vândute sau distribuite de noi sunt mărci comerciale ale Grupului Oriflame. Toate celelalte mărci comerciale, mărci de servicii și logo-uri utilizate în Magazin sunt mărci comerciale, mărci de servicii sau logo-uri aparțin proprietarilor lor de drept care pot fi sau nu afiliați, asociați sau sponsorizați de Oriflame. Orice utilizare și/sau copiere a oricăror mărci care apar în Magazin necesită acordul prealabil explicit al proprietarului de drept.

13.2. Tot conținutul inclus în sau pus la dispoziție prin intermediul Magazin-ului, inclusiv, dar fără a se limita la software sau cod digital, scripturi, text, lucrări de artă, fotografii, grafică, logo-uri, pictograme, imagini fixe sau în mișcare, clipuri video și audio și compilații de date (denumit în continuare "**Conținut**") este proprietatea Oriflame, a furnizorilor săi de Conținut sau a altor proprietari respectivi care pot sau nu pot fi afiliați, asociați sau sponsorizați de Oriflame. Conținutul care nu ne aparține ne-a fost licențiat în mod corespunzător de către acești proprietari și este protejat împotriva utilizării, copierii și difuzării neautorizate prin drepturi de autor, mărci comerciale, publicitate și alte legi și prin tratate internaționale.

13.3. Cu excepția cazului în care este permis în mod expres și în scris de către noi, nu aveți dreptul de a captura, reproduce, executa, transfera, vinde, licența, modifica, crea lucrări derivate din sau bazate pe acestea, republica, realiza inginerie inversă, încărca, edita, posta, transmite, afișa public, încadra, crea linkuri, distribui sau exploata în întregime sau în parte orice Conținut. Nicio poziție din acești Termeni sau din Magazin nu trebuie interpretată ca acordând, implicit sau în alt mod, vreo licență sau vreun drept de a utiliza orice Conținut în orice mod, fără

consimțământul scris prealabil al nostru sau al unei terțe părți care ar putea deține Conținutul sau drepturile de proprietate intelectuală afișate în Magazin.

13.4. Magazinul este protejat prin drepturi de autor. Reproducerea, copierea, vânzarea, revânzarea sau comerțul cu Magazin-ul este strict interzisă.

13.5. Orice utilizare a conținutului alta decât cea permisă în acești Termeni va constitui o încălcare a Termenilor și poate constitui o încălcare a drepturilor de autor și/sau a drepturilor de design și/sau a brevetelor. Sunteți de acord să nu utilizați Conținutul în scopuri ilegale și să nu încălcați drepturile noastre sau drepturile altora. Sunteți de acord să nu interferați (sau să permiteți utilizarea înregistrării dvs. de către o terță parte pentru a interfera) cu procesele normale sau cu utilizarea site-ului de către alte părți, inclusiv, fără limitare, prin încercarea de a accesa zonele administrative ale site-ului.

14. REZILIERE; MODIFICARE

14.1. Orice încălcare a Termenilor poate duce la restricționarea accesului dvs. la și a utilizării întregului Site sau a unei părți a acestuia - înainte de a întreprinde orice acțiune, vom lua măsuri rezonabile pentru a vă informa cu privire la baza deciziei noastre și pentru a vă oferi o justificare a acesteia, acordându-vă totodată dreptul de a răspunde preocupărilor noastre. Ne putem exercita dreptul de a rezilia Termenii cu un preaviz de 1 lună sau cu efect imediat, în special în oricare dintre următoarele circumstanțe (1) faceți orice declarație sau furnizați orice date cu caracter personal care sunt inexacte sau neadevărate din punct de vedere material (de ex. dacă creați conturi false sau folosiți datele cu caracter personal ale altor persoane fără a respecta dispozițiile legale aplicabile); (2) dacă nu vă puteți plăti datoriile față de noi la scadență; (3) dacă comiteți o încălcare a oricăreia dintre dispozițiile Termenilor care nu poate fi remediată; (4) dacă comiteți o încălcare a oricăreia dintre dispozițiile Termenilor, inclusiv a documentelor la care se face referire în prezentul document și nu reușiți, în cazul unei încălcări care poate fi remediată, să remediați încălcarea respectivă în termen de 14 zile de la primirea unei notificări scrise din partea noastră (5) dacă, din cauza dispozițiilor legale aplicabile Oriflame sau oricărui alt membru al Grupului Oriflame, continuarea ulterioară a unei relații contractuale cu dumneavoastră devine ilegală pentru Oriflame sau pentru orice alt membru al Grupului Oriflame.

14.2. În cazul în care nu insistăm să vă îndepliniți oricare dintre obligațiile care vă revin în temeiul acestor Termeni sau dacă nu ne exercităm drepturile împotriva dumneavoastră sau dacă întârziem să facem acest lucru, acest lucru nu înseamnă că am renunțat la drepturile noastre împotriva dumneavoastră și nu înseamnă că nu trebuie să vă conformați obligațiilor respective. În cazul în care renunțăm la o neîndeplinire a obligațiilor de către dumneavoastră, vom face acest lucru numai în scris, iar acest lucru nu înseamnă că vom renunța automat la orice neîndeplinire ulterioară a obligațiilor de către dumneavoastră.

14.3. Ne rezervăm dreptul de a modifica sau de a întrerupe acest site sau orice parte a acestuia din motive întemeiate, inclusiv modificări ale dispozițiilor legale care se aplică site-ului sau serviciilor furnizate în cadrul site-ului, modificări ale domeniului de aplicare al serviciilor furnizate în cadrul site-ului sau modificări ale funcțiilor tehnice disponibile în cadrul site-ului. Orice astfel de modificări vor fi efectuate și notificate clienților în conformitate cu dispozițiile aplicabile privind protecția consumatorilor.

15. ERORI ȘI RECTIFICĂRI

Deși depunem eforturi rezonabile pentru a include informații exacte și actuale pe acest site, nu garantăm și nu susținem că site-ul va fi lipsit de erori. Erorile de introducere a datelor sau alte probleme tehnice pot duce uneori la afișarea unor informații inexacte. Ne rezervăm dreptul de a

corecta orice inexactități sau erori tipografice de pe site-ul nostru, inclusiv prețurile și disponibilitatea produselor și serviciilor, și nu vom avea nicio răspundere pentru astfel de erori. De asemenea, putem aduce îmbunătățiri și/sau modificări la caracteristicile, funcționalitatea sau conținutul site-ului în orice moment. Dacă vedeți orice informație sau descriere pe care o considerați incorectă, vă rugăm să contactați Serviciul Clienți.

16. LINKURI

Putem furniza linkuri către site-uri web sau resurse ale unor terțe părți. Furnizarea de către noi a unor astfel de link-uri nu reprezintă o aprobare a informațiilor, produselor sau serviciilor accesate prin intermediul unui astfel de link. Nu suntem responsabili pentru conținutul sau performanța niciunei părți a internetului, inclusiv a altor site-uri web la care acest site poate fi legat sau care pot fi accesate de acest site. Vă rugăm să ne informați cu privire la orice erori sau materiale nepotrivite găsite pe site-urile web la care acest site este legat.

17. GESTIONAREA RECLAMAȚIILOR ȘI A LITIGIILOR

17.1. Puteți depune oricând orice plângere, întrebare sau solicitare la Serviciul Clienți Oriflame la adresa 7000@oriflame.ro. Atunci când depuneți plângerea, vă rugăm să specificați obiectul plângerii și solicitarea dvs. specifică (dacă este cazul). Vom răspunde plângerii dvs. pe un suport durabil (de exemplu, e-mail) în termen de 14 zile de la primirea acesteia.

17.2. Fără a aduce atingere dreptului nostru reciproc de a aduce în instanță orice problemă legată în orice mod de utilizarea de către dvs. a site-ului sau de produsele pe care le-ați cumpărat de la noi, vom face tot posibilul pentru a rezolva orice astfel de litigiu prin negociere amiabilă pentru a conveni asupra unei soluții reciproc acceptabile, mai degrabă decât în instanță. Vă rugăm să discutați problemele și să direcționați orice pretenții către echipa noastră de servicii pentru clienți în primă instanță. Separat, aveți opțiunea de a soluționa litigiile pe cale electronică prin intermediul platformei online ODR a Uniunii Europene pentru reclamații și despăgubiri legate de contractele lor - platforma poate fi găsită la adresa: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Consumatorii pot apela, de asemenea, la asistența unui mediator pentru consumatori sau a organizațiilor neguvernamentale care acționează în numele consumatorilor (acolo unde există). Mai multe informații despre autoritățile naționale de protecție a consumatorilor pot fi găsite la clauza 7.2 de mai sus.

18. LEGEA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

Acești Termeni sunt reglementați de legile de pe teritoriul României și orice litigii care decurg din sau în legătură cu acești Termeni vor fi soluționate numai de către instanțele competente din Teritoriu.

19. DISPOZIȚII FINALE

19.1. Oriflame nu este responsabilă pentru blocarea de către administratorii serverelor de poștă electronică care transmit mesajele sau notificările la adresa dvs. de e-mail sau pentru eliminarea sau blocarea e-mailurilor de către software-ul instalat pe calculatorul dvs.

19.2. Oriflame respectă cu strictețe Codul de conduită al Asociația companiilor de vânzări directe și al World Federation of Direct Selling Associations (WFDSA) ([Codul de etică al vânzării directe WFDSA](#)). Oriflame solicită partenerilor săi de Brand și Clienților VIP să adere cu strictețe la aceste coduri, așa cum sunt implementate în continuare în Codul de etică și regulile de conduită Oriflame. De asemenea, puteți obține copii ale acestor documente de la Serviciul Clienți la 7000@oriflame.ro.

19.3. Prin acceptarea acestor Termeni, sunteți de acord că ne putem transfera drepturile și obligațiile noastre în temeiul unui contract către o altă organizație, dar acest lucru nu va afecta drepturile dumneavoastră sau obligațiile noastre în temeiul acestor Termeni.

19.4. Puteți transfera drepturile sau obligațiile dvs. în temeiul acestor Termeni unei alte persoane numai dacă suntem de acord în scris. Cu toate acestea, dacă ați achiziționat un Produs drept cadou, puteți transfera beneficiul garanției noastre din clauza 9 destinatarului cadoului fără a fi nevoie să ne cereți acordul.

19.5. Fiecare contract este încheiat între dumneavoastră și noi. Nicio altă persoană nu va avea dreptul de a aplica oricare dintre termenii acestuia.

19.6. În cazul în care orice dispoziție a Termenilor este considerată ilegală, nulă sau inaplicabilă din orice motiv, nulitatea respectivei dispoziții nu va afecta validitatea restului Termenilor.

19.7. Neaplicarea de către Oriflame a oricăreia dintre dispozițiile din prezentul document nu va fi considerată o renunțare la aplicabilitatea acestora.

19.8. Prin acceptarea acestor Termeni, recunoașteți că Oriflame vă va trimite informații/comunicări privind Contractul dumneavoastră și/sau comenzile dumneavoastră de cumpărare pe un suport durabil, altul decât hârtia (de exemplu, prin e-mail sau prin orice alte mijloace care vă sunt adresate personal și care vă permit să stocați informațiile într-un mod accesibil pentru consultare ulterioară pentru o perioadă suficient de lungă și care vă permit, de asemenea, reproducerea neschimbată a acestor informații).

19.9. Orice notificare în temeiul prezentului Acord care este transmisă prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire peste noapte sau prin poștă de primă clasă la adresa părții menționată în prezentul acord sau la orice altă adresă notificată periodic în scris de către o parte celeilalte părți, determină ca termenul de preaviz să înceapă să curgă (i) în cazul scrisorii recomandate cu confirmare de primire peste noapte, din ziua următoare expedierii notificării și (ii) în cazul scrisorii de primă clasă, din a doua zi lucrătoare după expedierea notificării. Orice notificare transmisă prin e-mail va fi considerată livrată și primită în următoarea zi lucrătoare după data transmiterii. Dacă notificarea este transmisă prin orice alt mijloc, perioada de notificare începe să curgă din ziua primirii efective a notificării. Acest lucru nu se aplică în cazul informării noastre cu privire la returnări în temeiul clauzei 8 - perioada de timp pentru returnări curge de la data la care ne informați că doriți să returnați produsul.

19.10. În calitate de client cu amănuntul, nu aveți niciun drept de a participa la sistemul nostru de comercializare: produsele noastre care vă sunt furnizate, nu sunt destinate revânzării și nu puteți comercializa sau revinde produsele pe care le cumpărați de la noi; și nu puteți câștiga niciun comision sau bonus în cadrul Planului de Succes pentru Partenerul de Brand Oriflame sau al altor programe sau documente similare.

19.11. Ne rezervăm dreptul de a face modificări la acești Termeni din motive întemeiate, inclusiv în cazul în care acestea se aplică la acești Termeni și pot rezulta din (i) adaptări impuse de condițiile de piață; (ii) modificări ale legilor și reglementărilor aplicabile; (iii) reorganizarea afacerii Oriflame și a structurii de vânzări; (iv) modificări ale procesului de înregistrare și ale cerințelor de înregistrare; (v) modificări ale oricărui cod și reguli prevăzute de asociațiile de vânzare directă la care Oriflame aderă; și (vi) sub rezerva dispozițiilor aplicabile privind protecția consumatorilor, orice alte modificări care afectează modelul de afaceri Oriflame. Orice revizuire, modificare sau amendament la acești Termeni va fi publicat pe site-ul nostru și/sau notificat în mod corespunzător la adresa dvs. de e-mail înregistrată și va intra în vigoare la data prevăzută în respectiva publicare/notificare, dar niciodată mai puțin de 30 de zile. Sunteți responsabil să vă mențineți la curent cu orice astfel de modificări. Orice astfel de modificări vor fi acceptate de dumneavoastră. Putem solicita acceptarea dvs. explicită. În caz contrar, vom considera că ați

acceptat modificările dacă continuați să comandați Produsele după punerea în aplicare a modificărilor.

19.12. Verificăm recenziile despre produsele disponibile în Magazinul nostru pentru a ne asigura că acestea provin de la cumpărătorii care au achiziționat și utilizat produsele - în acest caz, marcăm opiniile ca provenind de la "Cumpărător verificat". Atunci când nu putem verifica dacă o recenzie provine de la un cumpărător verificat, le marcăm ca "recenzie de încurajare".

19.13. Dacă aveți întrebări cu privire la acești Termeni sau la orice alt aspect al relației dumneavoastră cu Oriflame, vă rugăm să ne contactați. Vom depune toate eforturile rezonabile pentru a răspunde preocupărilor dvs. și pentru a remedia orice probleme pe care ni le aduceți la cunoștință.

Informațiile noastre cheie:

Nume: Cosmetics Oriflame România SRL

Adresa: Strada George Enescu 11-11A, Etaj 8, biroul 8/1, Sector 1, Cod Postal 010301, București, România

Informații de contact: 7000@oriflame.ro.

Numărul de înregistrare Oficiul Național al Registrului Comerțului: J1994026518403

Număr de TVA: RO6769403

Ultima actualizare: 20.02.2025