

# TERMENI SI CONDITII

Data ultimei actualizari: 11.07.2024

## 1. DEFINITII SI TERMENI

**Site** – domeniile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) si subdomeniile acestora. Aceste website-uri se adreseaza exclusiv fumatorilor si consumatorilor de produse ce contin nicotina in varsta de minim 18 ani, cu domiciliul sau resedinta in Romania;

**Vanzator** – **BRITISH AMERICAN TOBACCO (ROMANIA) TRADING S.R.L.**, cu sediul in Bucuresti, Bucharest Business Park, Cladirea A (etaj 3) si Cladirea B2 (etajele 3-4), Sos. Bucuresti – Ploiesti (DN1) nr. 1A, sector 1, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J40/7802/1996, avand codulunic de inregistrare RO8808452.

**Utilizator** – orice persoana fizica inregistrata pe unul Site-uri, care are sau obtine acces la continutul Site-urilor.

**Cumparator** – persoana fizica, in varsta de minim 18 ani, care consuma Produse din tutun din tutun si/ sau produse ce contin nicotina care are Cont pe unul dintre Site-uri si efectueaza o Comanda;

**Abonament** – reprezinta procesul prin care Cumparatorul, pe o anumita perioada si la o recurenta indicata, primeste catitatea de produse stabilita de acesta, respectiv beneficiile aferente tipului de abonament acceptat (care dupa caz pot consta in: mostre, accesorii, produse cadou etc.) in schimbul unei sume;

**Cont** – sectiunea din Site-uri care permite Cumparatorului transmiterea Comenzii si care contine informatii despre Utilizator/Cumparator si istoricul Cumparatorului in Site-uri;

**Comanda** – un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Vanzator si Cumparator prin care Cumparatorul transmite Vanzatorului, prin intermediul Site-urilor intentia sa de a achizitiona sau revendica Produsele de pe Site-uri;

**Comanda tip Abonament** - un document electronic ce intervine ca forma de comunicare intre Vanzator si Cumparator prin care Cumparatorul transmite Vanzatorului, prin intermediul Site-urilor intentia sa de a achizitiona Produsele de pe Site-uri in sectiunea Abonamente;

**Produx** – orice Produx, inclusiv documentele si serviciile mentionate in Comanda, comercializate pe Site-uri si care urmeaza a fi furnizate de catre Vanzator Cumparatorului ca urmare a comenzii plasate de Cumparator;

**Contract** – reprezinta contractul la distanta incheiat intre Vanzator si Cumparator, fara

prezenta fizica simultana a Vanzatorului si a Cumparatorului;

**Continut** – reprezinta:

- Toate informatiile de pe Site-uri care pot fi vizitate, vizualizate sau altfel accesate prin utilizarea unui echipament electronic;
- Continutul oricarui e-mail trimis Cumparatorilor/Utilizatorilor de catre Vanzator prin mijloace electronice si/sau orice alt mijloc de comunicare disponibil;
- Orice informatie comunicata prin orice mijloc de catre un angajat/colaborator al Vanzatorului, Cumparatorului/Utilizatorului, utilizand detaliile de contact ale Cumparatorului/Utilizatorului;
- Informatii legate de Produsele si/sau preturile practicate de Vanzator intr-o anumita perioada;
- Date referitoare la Vanzator, sau alte date privilegiate ale acestuia.

**Document sau Termeni si Conditii** – prezentele Termeni si Conditii;

**Tranzactie** – incasarea sau rambursarea unei sume rezultata din vanzarea unui Produs de catre Vanzator Cumparatorului, inclusiv prin utilizarea serviciilor procesatorului de carduri agreat de catre Vanzator, indiferent de modalitatea de livrare;

**Platforma** – Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me) pe care se desfasoara Programul de Loialitate, conform prevederilor Reglamentei Programului de Loialitate disponibil pe aceasta.

**Participant** – orice persoana fizica inregistrata pe Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me), care are sau obtine acces la continutul Platformei si la Programul de Loialitate;

**Cos de cumparaturi („Cosul meu”)** - sectiune din Site care permite Cumparatorului/Utilizatorului sa adauge Produse pe care doreste sa le achizitioneze la momentul adaugarii sau la un moment ulterior.

## **2. DOCUMENTE CONTRACTUALE**

Prin inregistrarea unei Comenzi pe unul dintre Site-uri, Cumparatorul este de acord cu forma de comunicare (telefonica sau e-mail) prin care Vanzatorul isi deruleaza operatiunile comerciale. Notificarea primita de catre Cumparator, dupa efectuarea Comenzii are rol de informare si nu reprezinta acceptarea Comenzii. Aceasta notificare se face electronic (e-mail) sau telefonic.

Contractul se considera incheiat intre Vanzator si Cumparator in momentul confirmarii de catre Vanzator a acceptarii comenzii plasate de Cumparator.

Documentul si informatiile puse la dispozitie de catre Vanzator pe Site-uri vor sta la baza Contractului, in completarea acestuia fiind, dupa caz, certificatul de garantie emis de catre

Vanzator sau un furnizor al acestuia pentru Produsele achizitionate.

### 3. CONTUL UTILIZATORULUI

Accesul pe Site-uri, in vederea efectuarii unei Comenzi sau a unei Comenzii tip Abonament este permis doar persoanelor in varsta de minim 18 ani, consumatoare de produse din tutun si/sau produse ce contin nicotina, cu domiciliul sau resedinta in Romania, pe baza adresei de email a Utilizatorului si al unei parole de acces. Prin utilizarea Site-urilor, fiecare Utilizator confirma ca are cel putin 18 ani impliniti la data oricarei utilizari a Site-urilor si ca este consumator de produse din tutun si/sau produse ce contin nicotina.

Utilizatorul este obligat ca la crearea unui Cont sa declare informatii reale si actualizate. Campurile din contul Utilizatorului privind numele, data nasterii, numarul de telefon sau adresa de e-mail din Contul unui Utilizator sunt needitabile. Modificarea acestor date se poate realiza doar in baza unui motiv intemeiat (erori de redactare sau motive legitime) comunicat Vanzatorului prin contactarea acestuia, la numerele de telefon dedicate fiecarui Site:

- [www.glo.ro](http://www.glo.ro): **0800.080.044** - in intervalul Luni - Duminica intre orele 8 – 20
- [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro): **0800.080.300** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20
- [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/): **0800.080.200** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20

In situatia in care Vanzatorul constata, in mod evident, ca motivul invocat de Utilizator nu este intemeiat, respectiv datele care se doresc a fi modificate sunt false, contul va fi sters.

O persoana poate detine un singur cont de Utilizator, in care se poate autentifica pe oricare dintre cele trei site-uri: [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/). Este interzis sa se foloseasca acelasi numar de telefon sau aceleasi date personale pentru a fi create mai multe conturi. In situatia in care Vanzatorul constata ca o persoana a incercat duplicarea unui cont sau inregistrarea unei persoane cu date modificate sau fictive, ori ca a creat mai multe conturi folosind acelasi numar de telefon sau aceleasi adresa de email, respectivele conturi vor fi sterse. Utiarea de conturi create cu date personale diferite sau fictive, inasa pentru care se folosesc aceleasi date de contact sau de livrare este interzisa, fiind asimilata unei tentative de fraudă. Totodata, Vanzatorul isi rezerva dreptul de a dezactiva contul Utilizatorului care a initiat asemenea tentative. De asemenea, orice tentativa de fraudă in legatura cu ofertele de pe Site-uri sau promotiile derulate de Vanzator vor avea aceleasi consecinte.

Totodata, Utilizatorul trebuie sa se asigure ca detaliile sale de acces pe Site-uri nu sunt accesibile minorilor si de asemenea ca Produsele comandate de pe Site-uri nu vor fi utilizate de minori.

Pentru motive justificate, Vanzatorul isi rezerva dreptul de a restrictiona accesul unor utilizatori la Continutul Site-urilor.

## 4. COMANDA

### 4.1 Aspecte generale privind Comenzile

Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) sunt distincte. Cu toate acestea, fiecare dintre Site-uri permite navigarea, din bara de meniu din partea de sus a paginii, între toate cele trei Site-uri. Singurul element comun al celor trei Site-uri este Cosul de Cumparaturi. În Cosul de Cumparaturi un Utilizator poate adauga produse disponibile pe toate cele trei Site-uri.

Utilizatorul/Cumparatorul poate efectua Comenzi pe cele trei Site-uri, prin adaugarea Produselor dorite în cosul de cumparaturi, urmând a finaliza Comanda efectuând plata prin una dintre modalitățile indicate: ramburs, la livrare sau on-line, prin card bancar. Plata Comenzii tip Abonament se poate efectua doar prin card bancar.

Odata adaugat în cosul de cumparaturi, un Produs este disponibil pentru achiziție sau, după caz, revendicare în măsura în care există stoc disponibil pentru aceasta la momentul confirmării comenzii de către Vanzator.

Toate prețurile aferente Produselor prezentate pe Site-uri sunt exprimate în lei (RON) și includ T.V.A. În condițiile prevăzute de lege, prețul Produselor electronice afișat pe Site-uri, include Taxa de timbru verde. În cazul în care Cumparatorul solicită detalii cu privire la suma exactă reprezentând Taxa de timbru verde din prețul Produsului, acesta va contacta Vanzatorul, prin una din modalitățile de contact prezentate în secțiunea Contact de pe Site-uri.

Informațiile folosite pentru prezentarea Produselor disponibile pe Site-uri (imagini statice / dinamice / video-uri / etc.) nu reprezintă o obligație contractuală din partea Vanzatorului, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.

Comanda va fi procesată prin intermediul firmei împuternicite de către Vanzator pentru a realiza pregătirea, facturarea și expedierea comenzii în numele Vanzatorului.

Vanzatorul poate anula Comanda efectuată de către Cumparator, în urma unei notificări prealabile adresate Cumparatorului, fără nicio obligație ulterioară a vreunei părți față de cealaltă sau fără ca vreo parte să poată să pretindă celeilalte daune-interese în următoarele cazuri:

- neacceptarea de către banca emitentă a cardului Cumparatorului, a Tranzacției, în cazul plății online;
- invalidarea Tranzacției de către procesatorul de carduri agreat de Vanzator, în cazul plății online;
- datele furnizate de către Cumparator pe Site-uri sunt incomplete și/sau incorecte;

În cazul în care un Produs comandat de către Cumparator, nu poate fi livrat de către Vanzator, pentru motive justificate și în situații excepționale, acesta din urmă va informa Cumparatorul

asupra acestui fapt si, in masura in care Cumparatorul a efectuat deja plata, va returna in contul Cumparatorului contravaloarea Produsului, in termen de maxim 7 (sapte) zile de la data la care Vanzatorul a luat la cunostinta acest fapt sau de la data la care Cumparatorul si-a exprimat in mod expres intentia de renuntare la Comanda.

In cazul platilor online, Vanzatorul nu este/nu poate fi facut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de Cumparator aferent procesarii Tranzactiei de plata online, incluzand, dar nelimitandu-se la comisioane de conversie valutara aplicate de catre banca emitenta a cardului acestuia, in cazul in care moneda de emitere a acestuia difera de RON. Responsabilitatea pentru aceasta actiune apartine exclusiv Cumparatorului.

#### **4.2. Plasarea unei Comenzi tip Abonament**

Pentru Comanda tip Abonament Utilizatorul/Cumparatorul poate plasa o comanda sub forma de Abonament prin adaugarea Produselor dorite in cosul de cumparaturi, urmand a alege numarul de Produse pe care il doresc, data de livrare, precum si recurenta livrarii.

Comanda poate sa fie plasata pe oricare dintre Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) in sectiunea "Abonamente".

Utilizatorul/Cumparatorul poate comanda prin programul Abonament livrarea doar de:

- **Produse compatibile cu dispozitivele glo™:** pachete de consumabile neo™, veo™, Dunhill designed for glo™ sau Kent designed for glo™.
- **Produse VELO:** pliculete cu nicotina **VELO 6mg nicotina, 10mg nicotina, 10.9mg nicotina si 14mg nicotina**

Pentru a putea beneficia de optiunea de abonament, Utilizatorul/Cumparatorul trebuie sa plaseze o comanda de produse eligibile in cadrul Abonamentului (a se vedea lista exhaustiva de mai sus) in valoare de minimum 200 de lei (RON). Suma de 200 de lei (RON) reprezinta valoarea minima a unei comenzi inainte de aplicarea reducerii de 30% aferenta Abonamentului.

Produsele oferite spre vanzare pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) sunt destinate utilizarii Cumparatorului in calitate de consumator si nu activitatii comerciale, industriale, artizanale sau liberale pe care o poate desfasura acesta sau o terta persoana. Din acest motiv, conform politicii comerciale a Vanzatorului, in cadrul unei comenzi de Abonament, un Cumparator poate comanda produse in valoare de maxim 1200 RON (lei). Pentru claritate, suma de 1200 de lei (RON) reprezinta valoarea maxima totala a unei comenzi inainte de aplicarea reducerii de 30% aferenta abonamentului.

Vanzatorul poate modifica in orice moment ofertele de Produse disponibile pe Site-uri, precum si de a retrage anumite Produse de la comercializare. Utilizatorii vor fi instiintati despre aceste situatii prin actualizarea de catre Vanzator a ofertelor de Produse publicate pe Site-uri.

Prin finalizarea Comenzii, Cumparatorul e de acord ca toate datele furnizate de acesta, necesare procesului de cumparare, sunt corecte, complete si adevarate la data plasarii Comenzii. Prin finalizarea Comenzii, Cumparatorul consimte ca Vanzatorul poate sa il contacteze, prin orice mijloc disponibil / agreat de Vanzator, conform detaliilor de contact furnizate de Cumparator, in orice situatie in care este necesara contactarea Cumparatorului. In cazul Comenzilor tip Abonament, Cumparatorul consimte si intelege ca Vanzatorul NU o sa il contacteze pentru confirmarea comenzii odata ce comanda este finalizata.

Prin alegerea programului Abonament, Cumparatorul intelege si consimte ca, pentru a asigura continuitatea livrarii Produselor conform informatiilor de pe site-uri, **cardul introdus va fi debitat in mod recurent** la data emiterii in sistem a unei comenzi de tip Abonament.

Pentru claritate, prin finalizarea unei comenzi de tip Abonament, Consumatorul **este de acord cu activarea platilor recurente** si cu efectuarea automata a platilor de pe cardul acestuia la data scadenta a Abonamentului\*. Consumatorul isi poate modifica abonamentul prin accesarea Contului comun pentru cele 3 site-uri, de pe oricare dintre ele: [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/). Consumatorul poate opri recurenta pana la data generarii acesteia, insa anterior retragerii sumelor de pe card, prin accesarea Contului de pe Site-uri. Ulterior retragerii sumelor de pe card, dar cel tarziu pana la expedierea comenzii, consumatorul poate anula comanda recurenta apeland la Infoline.

*\*O luna de activitate a abonamentului se calculeaza de la data plasarii unei comenzi in cadrul abonamentului pana la generarea urmatoarei recurente (data plasarii comenzii + 30 de zile calendaristice). Pentru claritate, *data emiterii in sistem a unei recurente in cadrul abonamentului se face calculand 30 de zile calendaristice de la data ultimei comenzi din cadrul abonamentului.**

Exista situatii cand se incearca plata automata a contravalorii unei recurente iar fondurile de pe cardul Utilizatorului sunt insuficiente in vederea realizarii platii. Comanda recurenta de abonament poate ramane cu statusul „pending payment/ plata in asteptare” timp de cel mult 25 de zile de la data la care tentativa platii initiale a comenzii recurente a esuat, interval de timp pe care utilizatorul il are la dispozitie pentru a incerca sa plateasca din nou comanda recurenta accesand linkul din e-mailul primit in ziua in care plata a esuat. In cazul in care plata este efectuata cu succes in termenul de 25 de zile de la data la care tentativa platii initiale a comenzii recurente a esuat, comanda va fi livrata conform termenelor de livrare mentionate pe Site-urile: [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/). Daca Utilizatorul nu a efectuat plata pana la expirarea termenului de 25 de zile mentionat mai sus (si plata pentru comanda recurenta de abonament a ramas cu statusul „pending payment/ plata in asteptare”), abonamentul va fi ANULAT automat.

In situatia lipsei de stoc/ delistarii unuia dintre produsele pe care abonatul le are incluse in configuratia abonamentului, comanda recurenta de abonament nu mai este generata si abonamentul este pus automat pe PAUZA. Dupa plasarea automata pe PAUZA din acest motiv,

un abonament va avea la dispozitie 3 luni calendaristice pentru modificarea selectiei de produse din abonament, in vederea inlocuirii/eliminarii produselor delistate/in lipsa de stoc si reactivarea abonamentului/generarea unei noi comenzi recurente de abonament.

Orice modificare adusa abonamentului in modalitatea si situatia de mai sus se va aplica incepand cu luna calendaristica urmatoare.

In cazul in care un utilizator nu isi va actualiza configuratia abonamentului pana la expirarea termenului de 3 luni calendaristice mentionat mai sus, abonamentul aflat pe PAUZA va fi ANULAT automat.

Vanzatorul va putea modifica in orice moment discount-urile, beneficiile sau orice alte detalii legate de abonamente, informatiile urmand a se afisa pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) in forma actualizata, la sectiunea abonamente.

## **5. FACTURARE – PLATA**

Toate preturile aferente Produselor prezentate pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) sunt exprimate in lei (RON) si includ T.V.A., conform legislatiei in vigoare.

Pretul, modalitatea de plata si termenul de plata sunt specificate in fiecare Comanda. Vanzatorul va emite catre Cumparator o factura pentru Produsele livrate, obligatia Cumparatorului fiind sa furnizeze toate informatiile necesare emiterii facturii conform cu legislatia in vigoare.

Vanzatorul va transmite Cumparatorului factura aferenta Comenzii ce contine Produsele vandute exclusiv in format electronic, prin adaugarea facturii in Contul Cumparatorului. Prin trimiterea Comenzii, Cumparatorul isi exprima acordul sa primeasca facturile in format electronic prin adaugarea acestora de catre Vanzator in Contul sau. Prin aceasta modalitate de comunicare Cumparatorul, accesand Contul sau, va detine o evidenta a facturilor emise pentru Produsele achizitionate prin intermediul acestor Site-uri.

Pentru o corecta comunicare a facturii aferente Comenzii, Cumparatorului ii revin obligatiile de a-si actualiza ori de cate ori este cazul datele din Contul sau si de a accesa informatiile si documentele aferente fiecarei Comenzi, existente in Cont.

Datele cardului de plata ale clientului nu vor fi accesibile Vanzatorului si nici nu vor fi stocate de catre Vanzator, ci de catre procesatorul de plati integrat in fiecare Site, entitate autorizata sa presteze servicii de stocare date de identificare a cardului, despre a carei identitate clientul va fi informat anterior introducerii datelor.

Vanzatorul furnizeaza serviciul in domeniul inregistrarii si stocarii datelor cardului de plata a clientului prin intermediul entitatii autorizata sa presteze servicii de stocare a datelor de card, PayU SA, o societate constituita si care functioneaza conform legislatiei din Polonia,

inregistrata in Registrul Intreprinderilor tinut de Tribunalul Poznań-Nowe Miasto I Wilda w Poznaniu, sub numarul de inregistrare 0000274399, avand sediul social situat in 186 Grunwaldzka, 60-166 Poznan, Polonia.

Datele cu caracter personal continute in baza de date de tokenizare vor fi prelucrate in conformitate cu dispozitiile legislatiei aplicabile, in special Regulamentul Parlamentului European si al Consiliului (UE) 2016/679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date, care abroga Directiva 95/46 / CE (denumit in continuare „GDPR”). Vanzatorul, in calitate de operator al datelor personale continute in baza de date de tokenizare, incredinteaza PayU prelucrarea datelor mentionate mai sus, in scopul necesar prestarii serviciilor de tokenizare

In cazul in care Vanzatorul constata ca Utilizatorul/Cumparatorul nu dispune de fonduri suficiente pentru a plati Comanda tip Abonament comanda acestuia se suspenda pana la momentul in care Utilizatorul/Cumparatorul introduce datele unui card cu suficiente fonduri. In acest sens, Utilizatorul/Cumparatorul va primi o notificare prin e-mail de la Vanzator.

Pentru motive de securitate a Tranzactiilor, in momentul in care Clientul alege metoda de plata Pay by Click sau Pay on Time, Vanzatorul va afisa pe site instructiuni prin care Utilizatorul/Cumparatorul este sfatuit sa nu ramana logat pe Site si sa nu seteze optiunea de logare automata pe dispozitivele mobile. Divulgarea parolei de acces in Cont nu este permisa si se recomanda folosirea unei parole cu caracter puternic de securitate.

## **6. LIVRARE**

Livrarea Produselor de catre Vanzator se face exclusiv pe teritoriul Romaniei. Vanzatorul se obliga sa livreze Produsele in sistem de curierat, in termen de 3 zile lucratoare de la data confirmarii comenzii. In cazul in care, din cauza volumului mare de comenzi, termenul de livrare va fi extins, Vanzatorul va anunta consumatorii despre acest aspect direct pe website-uri, intr-un loc vizibil. Totodata, Vanzatorul va asigura ambalarea corespunzatoare a Produselor si va asigura transmiterea documentelor insotitoare.

In cazul Comenzilor tip Abonament, Utilizatorul/Cumparatorul poate sa selecteze data la care sa primeasca Comanda tip Abonament precum si recurenta acesteia care nu poate fi mai mare de 2 (doua) livrari pe luna. Livrarile nu se realizeaza in zilele de sambata si duminica.

La momentul livrarii curierul se va asigura ca produsele comandate sunt predate doar persoanelor care le-au comandat, conform detaliilor din comanda si factura comunicata de Vanzator, si doar dupa ce au verificat ca acestea sunt majore, prin verificarea unui document de identitate cu poza. In cazul in care Utilizatorul nu e de acord sa prezinte un document de identitate cu poza sau din documentul de identitate prezentat rezulta ca persoana nu e



majora sau nu este cea care a comandat produsul, curierul va refuza sa predea produsul, iar comanda va fi anulata. Daca clientul nu este prezent la livrare, se va realiza predarea la un moment ulterior, dupa aceeaasi procedura. Contravaloarea comenzii plasata on-line se va rambursa Utilizatorului/Cumparatorului in termen de maximum 15 zile de la data inregistrarii anularii comenzii.

Livrarea este gratuita pentru comenzile cu valoare mai mare de 80 de lei (RON).

Pentru comenzile cu valoare mai mica de 80 de lei (RON), taxa de livrare este de 5lei (RON).

Livrarea este gratuita si pentru comenzile care contin cel putin un *Starter Kit glo* indiferent de valoarea comenzii.

## 7. ABONAMENT

Un Utilizator/Consumator poate beneficia de un singur abonament activ per cont de utilizator.

Serviciul de abonament include primirea de catre Cumparator a produselor comandate prin tipul de abonament selectat la o data recurenta indicata in sectiunea Abonamente. Totodata, ca beneficiar al unui abonament Cumparatorul poate sa primeasca, in functie de abonamentul pe care l-a selectat, odata cu comanda setata ca fiind recurenta sau la o alta data in functie de campaniile Vanzatorului mostre, accesorii, produse cadou etc.

Abonamentul poate fi modificat accesand pe oricare dintre Site-uri, sectiunea Contul meu -> Editeaza abonamentul. In aceasta sectiune Utilizatorul/Cumparatorul poate:

- anula abonamentul;
- intrerupe abonamentul;
- modifica variantele de produse.

Abonamentul poate fi editat cu cel tarziu 2 (doua) zile inainte de data stabilita pentru livrare. Mai tarziu de 48 de ore inainte de data stabilita pentru livrare Abonamentul nu mai poate fi modificat.

Pentru alte informatii legate de Abonament Cumparatorul are posibilitatea de a contacta Vanzatorul la numerele de telefon dedicate fiecarui site:

- [www.glo.ro](http://www.glo.ro): **0800.080.044** - in intervalul Luni - Duminica intre orele 8 – 20
- [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro): **0800.080.300** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20
- [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/): **0800.080.200** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20

sau direct pe Site-uri, prin accesarea casutei de chat.

## **8. SCRIEREA DE REVIEW-URI SI COMENTARII**

Scrierea de Review-uri si Comentarii se poate face, de catre Utilizatori/Cumparatori, pentru fiecare produs in parte accesand direct optiunea "Ai incercat produsul? Lasa un review".

In momentul inregistrarii unui anumit Review/Comentariu pe Site-uri, Utilizatorii/ Cumparatorii acorda Vanzatorului o licenta neexclusiva, perpetua, irevocabila, nelimitata teritorial si dau dreptul Vanzatorului de a utiliza, reproduce, modifica, adapta, publica, traduce, distribui si de a afisa acest continut, cu respectarea prevederilor legale in vigoare.

Fiecare Review/Comentariu mentionat de catre Utilizatori/Cumparatori este verificat in prealabil si va fi publicat pe Site-uri doar daca sunt respectate prevederile de mai jos:

- sa faca referiri doar la caracteristici si/sau modul de utilizare al unui anumit produs, evitand informatii legate de aspecte ce se pot schimba (pret sau oferte promotionale) sau informatii care tin de modul desfasurarii Comenzii;
- sa utilizeze un limbaj corespunzator, neofensator, fara termeni care pot jigni sau afecta oricare alt Utilizator/Cumparator sau pe Vanzator;
- sa se asigure ca informatiile introduse de ei sunt realiste, corecte, neinselatoare si in conformitate cu legile aplicabile, respectand astfel inclusiv drepturile altor parti, drepturile de autor, de marca comerciala, de licenta sau alte drepturi de proprietate, publicitate sau intimitate;
- sa foloseasca aceasta facilitate doar pentru a comunica informatii referitoare la un anumit produs de pe Site-uri fara a face referire la alte firme ce promoveaza vanzarea si cumpararea de produse;
- sa nu furnizeze sau sa solicite, in niciun mod si in nicio masura, date personale (detaliile de contact, informatii despre adresa de livrare sau de domiciliu, numere de telefon, adrese de email, nume si/sau prenume etc.) sau orice alta informatie care poate determina dezvaluirea acestor date personale;
- sa nu inscrie informatii si/sau detalii despre URL-uri (legaturi) din alte site-uri care apartin unor entitati ce desfasoara aceeasi sau o activitate comerciala amensatoare cu cea a Vanzatorului.

Moderatorul care va analiza daca un Review/Comentariu poate fi publicat pe site tinand cont de urmatoarele criterii:

- acelasi standard de moderare/aprobare/respingere a mesajelor se aplica pentru toate mesajele primite, indiferent daca acestea sunt venite de la Utilizatori si/sau Cumparatori;

- informatiile furnizate de catre Utilizatori/Cumparatori trebuie sa fie de interes si sa ajute vizitatorii, Cumparatorii si/sau Utilizatorii Site-ului;
- nu vor fi acceptate spre publicare mesajele care nu indeplinesc prevederile de la lit. a- f mentionate mai sus.

Inainte ca raspunsul unui Utilizator/Cumparator la comentariile publicate de Vanzator sa fie publicat pe Site-uri, acesta va fi supus unui nou proces moderare, cu respectarea criteriilor de mai sus.

Compania isi rezerva dreptul de a nu face publice acele comentarii care contravin Termenilor si Conditilor, respectiv care nu indeplinesc conditiile mentionate mai sus, care ii incalca dreptul la reputatie sau care sunt denigratoare, sub orice forma, propriei imagini, partenerilor sau tertilor, urmand a informa Utilizatorul/Cumparatorul autor al comentariului despre acest aspect.

Pe langa o evaluare realista critica, in momentul inscrierii unui Review, Utilizatorul/Cumparatorul poate Evalua produsul respectiv. Review-urile, impreuna cu Evaluarea corespunzatoare lor, vor influenta Evaluarea generala a produsului prin acordarea unui numar de stelute de la 1 steluta pana la 5 stelute. Astfel, un Review insotit de o Evaluare cu un numar mare de stelute duce la o crestere a Evaluarii generale, iar un Review insotit de o Evaluare cu un numar mic de stelute duce la o scadere a Evaluarii generale.

## **9. ABONAREA LA NEWSLETTER**

### **9.1 TERMENI SI CONDITII PENTRU PROMOTIA “ABONEAZA-TE LA NEWSLETTER SI PRIMESTI 10% REDUCERE LA URMATOAREA COMANDA DE MINIM 150 RON” DESFASURATA PE PLATFORMA [www.glo.ro](http://www.glo.ro)**

Promotia “Aboneaza-te la newsletter si primesti 10% reducere la urmatoarea comanda de minim 150 RON” este permanenta si poate fi accesata pe platforma [www.glo.ro](http://www.glo.ro) prin intermediul abonarii la newsletter de catre utilizatori. Orice utilizator se poate abona la newsletter-ul pentru categoria glo complet gratuit. Abonarea la newsletter se face prin completarea formularului de newsletter de pe platforma [www.glo.ro](http://www.glo.ro). Pentru abonare la newsletter trebuie sa furnizati datele personale cerute in formularul de abonare. Nu este permisa introducerea datelor false precum si introducerea de date care nu va apartin. Odata abonat, utilizatorului ii va fi transmis pe adresa de email codul promotional de 10% reducere care dispune de urmatoarele conditii de utilizare:

- Codul de reducere poate fi folosit o singura data per utilizator.
- Codul de reducere se aplica doar unei comenzi de produse cu valoare totala de minim 150 RON.
- Codul de reducere nu se aplica comenzilor ce includ Abonamentul +plus™.
- Dupa introducerea codului, reducerea se aplica atat produselor cu pret intreg, cat si

produselor cu pret redus, direct in cosul de cumparaturi. Cu toate acestea, codul nu poate fi cumulat cu alte coduri promotionale active pe Site-uri.

In cazul exercitarii dreptului de retragere, conform prezentului document Termeni si Conditii, in cazul in care produsele au fost achizitionate cu aplicarea codului de reducere de 10%, clientul va primi rambursarea sumei achitate pentru produsele respective, asa cum este mentionata pe factura, iar codul nu va fi reinnoit.

## **9.2 TERMENI SI CONDITII PENTRU PROMOTIA “ABONEAZA-TE LA NEWSLETTER SI PRIMESTI 10% REDUCERE LA URMATOAREA COMANDA DE MINIM 120 RON” DESFASURATA PE PLATFORMA [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro)**

Promotia “Aboneaza-te la newsletter si primesti 10% reducere la urmatoarea comanda de minim 120 RON” este permanenta si poate fi accesata pe platforma [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro) prin intermediul abonarii la newsletter de catre utilizatori.

Orice utilizator se poate abona la newsletter-ul pentru categoria vuse complet gratuit. Abonarea la newsletter se face prin completarea formularului de newsletter de pe platforma [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro). Pentru abonare la newsletter trebuie sa furnizati datele personale cerute in formularul de abonare. Nu este permisa introducerea datelor false precum si introducerea de date care nu va apartin.

Odata abonat, utilizatorului ii va fi transmis pe adresa de email codul promotional de 10% reducere care dispune de urmatoarele conditii de utilizare:

- Codul de reducere poate fi folosit o singura data per utilizator.
- Codul de reducere se aplica doar unei comenzi de produse cu valoare totala de minim 120 RON.
- Codul de reducere nu se aplica comenzilor ce includ Abonamentul +plus™.
- Dupa introducerea codului, reducerea se aplica atat produselor cu pret intreg, cat si produselor cu pret redus, direct in cosul de cumparaturi. Cu toate acestea, codul acesta nu poate fi cumulat cu alte coduri promotionale active pe Site-uri.

In cazul exercitarii dreptului de retragere, conform prezentului document Termeni si Conditii, in cazul in care produsele au fost achizitionate cu aplicarea codului de reducere de 10%, clientul va primi rambursarea sumei achitate pentru produsele respective, asa cum este mentionata pe factura, iar codul nu va fi reinnoit.

## 10. RETURNARE

### 10.1 CONDITII DE RETURNARE A PRODUSELOR DISPONIBILE PE SITE-UL [WWW.GLO.RO](http://WWW.GLO.RO)

Aceasta sectiune vizeaza exclusiv produsele care sunt disponibile pe Site-ul [www.glo.ro](http://www.glo.ro), respectiv: [dispozitive glo™](#), accesorii glo™ si consumabilele compatibile cu dispozitivele glo™ (din gamele neo™, veo™, Dunhill designed for glo™ si Kent designed for glo™)

Cumparatorul isi poate exercita dreptul de retragere cu privire la Produsele achizitionate la distanta pe Sit-ul [www.glo.ro](http://www.glo.ro) fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv, in termen de 14 zile de la data la care Cumparatorul, a intrat in posesia fizica a Produselor.

Produsul returnat trebuie sa fie in aceeasi stare in care a fost receptionat (in stare de functionare si cu toate accesoriile). Nu se accepta pentru returnare Produse care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, socuri, urme de folosire excesiva si/sau interventii neautorizate, etc.

Produsele neo™, veo™, Dunhill designed for glo™ si Kent designed for glo™, fiind consumabile, sunt susceptibile a se deteriora rapid daca nu sunt depozitate in conditii speciale, care sa nu le influenteze calitatea. Intrucat nu putem controla conditiile in care consumabilele sunt depozitate dupa livrarea acestora catre clienti si nu putem garanta ca nu le-a fost afectata calitatea, si, avand in vedere, de asemenea, motive de igiena si protectie a sanatatii, produsele neo™, veo™, Dunhill designed for glo™ si Kent designed for glo™ nu vor putea fi incluse in categoria produselor care pot fi returnate (deci sunt exceptate de la exercitarea dreptului de retragere) , chiar daca acestea sunt sigilate.

In cazul in care doreste sa isi exercite dreptul de retragere, Cumparatorul trebuie sa informeze Vanzatorul privind decizia sa prin instiintarea Vanzatorului la numarul de telefon 0800 0800 44.Pentru a respecta termenul limita de retragere, Cumparatorul trebuie sa transmita Vanzatorului decizia privind exercitarea dreptului de retragere inainte de expirarea perioadei de retragere mai sus mentionate.

In termen de maxim 24 de ore dupa ce Cumparatorul a solicitat exercitarea dreptului de retragere va fi contactat de catre un operator al Vanzatorului care va proceda la validarea solicitarii si va demara procedura de returnare a Produsului. Operatorul va solicita Cumparatorului date de identificare pentru a verifica achizitia si data acesteia cat si informatii in ceea ce priveste locul de achizitie. In cazul in care nu va putea identifica Cumparatorul in softul informatic atunci va solicita acestuia dovada achizitiei dispozitivului (bon fiscal sau factura).

Dupa validarea dovezii de plata Operatorul va demara operatiunea de ridicare a Produselor comandate prin intermediul curierului.

Daca va constata ca Produsul se afla in stare de functionare (nu prezinta urme vizibile de utilizare necorespunzatoare cum ar fi: lovituri, deformari, zgarieturi foarte vizibile care ar putea afecta

functionarea Produsului, elemente lipsa, modificari sau dezasamblari) si contine toate elementele / componentele cu care a fost vandut (dispozitivul glo™, perie de curatat, cablu USB), Vanzatorul va rambursa Cumparatorului prin transfer bancar, in contul indicat de catre consumator, suma platita pentru Produsul/Produsele in privinta carora a fost exercitat dreptul de retragere, fara intarzieri nejustificate, si in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care este informat cu privire la decizia Cumparatorului de a isi exercita dreptul de retragere, cu conditia ca Produsele returnate sa respecte conditiile de retur.

Pentru alte informatii legate de conditiile de retur, Cumparatorul are posibilitatea de a contacta Vanzatorul la numarul de telefon 0800 0800 44 in intervalul Luni - Duminica intre orele 8 - 20.

## **10.2 CONDITII DE RETURNARE ALE PRODUSELOR DISPONIBILE PE SITE-UL [WWW.VUSE.RO](http://WWW.VUSE.RO)**

Aceasta sectiune vizeaza exclusiv produsele care sunt disponibile pe Site-ul [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), respectiv: dispozitive VUSE GO 700, VUSE GO 700 ZERO, VUSE GO 800

Cumpărătorul își poate exercita dreptul de retragere cu privire la Produsele achiziționate la distanță, doar de pe Site-ul [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro) fără penalități și fără invocarea vreunui motiv, în termen de 14 zile de la data la care Cumpărătorul a intrat în posesia fizică a Produselor.

Produsul returnat trebuie să fie în aceeași stare în care a fost recepționat (în stare de funcționare și cu toate accesoriile). Din motive de igienă și de protecție a sănătății nu se acceptă pentru returnare Produsele care au fost desigilate de către Cumpărător, mai exact Produsele care nu au folia de protecția intactă. De asemenea, nu se accepta pentru returnare Produse care prezinta modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, șocuri, urme de folosire excesiva și/sau intervenții neautorizate, etc..

În cazul în care dorește să își exercite dreptul de retragere, Cumpărătorul trebuie să informeze Vânzătorul privind decizia sa prin înștiințarea Vânzătorului la numărul de telefon 0800.080.300. Pentru a respecta termenul limită de retragere, Cumpărătorul trebuie să transmită Vânzătorului decizia privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere mai sus menționate.

În termen de maxim 24 de ore după ce Cumpărătorul a solicitat exercitarea dreptului de retragere vă fi contactat de către un operator al Vânzătorului care va proceda la validarea solicitării și va demara procedura de returnare a Produsului. Operatorul va solicita Cumpărătorului date de identificare pentru a verifica achiziția și data acesteia cât și informații în ceea ce privește locul de achiziție. În cazul în care nu va putea identifica Cumpărătorul în softul informatic atunci va solicita acestuia dovada achiziției dispozitivului prin factură.

După validarea dovezii de plată Operatorul va demara operațiunea de ridicare a Produselor comandate prin intermediul curierului.

Dacă va constata că Produsul are folia de protecție intactă și se află în stare de funcționare (nu prezintă urme vizibile de utilizare necorespunzătoare cum ar fi: lovituri, deformări, zgârieturi foarte vizibile care ar putea afecta funcționarea Produsului, elemente lipsă, modificări sau dezasamblări) și conține toate elementele / componentele cu care a fost vândut (dispozitivul, folia de protecție), Vanzătorul va rambursa Cumpărătorului prin transfer bancar, în contul indicat de către consumator, suma plătită pentru Produsul/Produsele în privința cărora a fost exercitat dreptul de retragere, fără întârzieri nejustificate, și în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat cu privire la decizia Cumpărătorului de a își exercita dreptul de retragere, cu condiția că Produsele returnate să respecte condițiile de retur.

Pentru alte informații legate de condițiile de retur, Cumpărătorul are posibilitatea de a contacta Vanzătorul la numărul de telefon 0800.080.300 în intervalul Luni - Vineri între orele 8 - 20.

### **10.3 CONDIȚII DE RETURNARE ALE PRODUSELOR DISPONIBILE PE SITE-UL [WWW.VELO.COM/RO/RO](http://WWW.VELO.COM/RO/RO)**

Această secțiune vizează exclusiv produsele care sunt disponibile pe Site-ul [www.VELO.com/ro/ro](http://www.VELO.com/ro/ro), respectiv: [pliculete cu nicotina VELO](#)

Cumpărătorul își poate exercita dreptul de retragere cu privire la Produsele achiziționate la distanță, doar de pe Site-ul [www.VELO.com/ro/ro](http://www.VELO.com/ro/ro), fără penalități și fără invocarea vreunui motiv, în termen de 14 zile de la data la care Cumpărătorul a intrat în posesia fizică a Produselor.

Produsul returnat trebuie să fie în aceeași stare în care a fost recepționat. Din motive de igienă și de protecție a sănătății nu se accepta pentru returnare Produsele care au fost desigilate de către Cumpărător. De asemenea, nu se accepta pentru returnare Produse care prezintă modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, socuri, urme de folosire excesivă și/sau intervenții neautorizate, etc. În cazul în care dorește să își exercite dreptul de retragere, Cumpărătorul trebuie să informeze Vanzătorul privind decizia sa prin înștiințarea Vanzătorului la numărul de telefon 0800.080.200. Pentru a respecta termenul limită de retragere, Cumpărătorul trebuie să transmită Vanzătorului decizia privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere mai sus menționate.

În termen de maxim 24 de ore după ce Cumpărătorul a solicitat exercitarea dreptului de retragere va fi contactat de către un operator al Vanzătorului care va proceda la validarea solicitării și va demara procedura de returnare a Produsului. Operatorul va solicita Cumpărătorului date de identificare pentru a verifica achiziția și data acesteia cât și informații în ceea ce privește locul de achiziție. În cazul în care nu va putea identifica Cumpărătorul în softul informatic atunci va solicita acestuia dovada achiziției produsului (factura electronică valabilă în contul utilizatorului de pe website). După validarea dovezii de plată Operatorul va demara operațiunea de ridicare a Produselor comandate prin intermediul curierului.

Daca va constata ca Produsul este sigilat si se afla in stare de functionare (nu prezinta urme vizibile de utilizare necorespunzatoare cum ar fi: lovituri, deformari, zgarieturi foarte vizibile care ar putea afecta functionarea Produsului, elemente lipsa, modificari sau dezasamblari) si contine toate elementele / componentele cu care a fost vandut, Vanzatorul va rambursa Cumparatorului prin transfer bancar, in contul indicat de catre consumator, suma platita pentru Produsul/Produsele in privinta carora a fost exercitat dreptul de retragere, fara intarzieri nejustificate, si in orice caz, nu mai tarziu de 14 zile de la data la care este informat cu privire la decizia Cumparatorului de a isi exercita dreptul de retragere, cu conditia ca Produsele returnate sa respecte conditiile de retur.

Pentru alte informatii legate de conditiile de retur, Cumparatorul are posibilitatea de a contacta Vanzatorul la numarul de telefon 0800.080.200 in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 - 20.

## **11. GARANTIE**

### **11.1 CONDITII DE GARANTIE PRODUSELOR GLO™ DISPONIBILE PE SITE-UL WWW.GLO.RO**

Aceasta sectiune vizeaza exclusiv produsele care sunt disponibile pe Site-ul [www.glo.ro](http://www.glo.ro), respectiv: [dispozitive glo™](#), accesorii glo™ Produsul glo STARTER KIT/glo Hyper Starter Kit (dispozitivul glo™) precum si accesoriiile glo™, comercializate de catre Vanzator, beneficiaza de conditii de garantie conform legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorului.

Condițiile de acordare a garanțiilor pot varia în funcție de produs. Pentru produsele comercializate de Vanzator care beneficiaza de garantia emisa de producator, vei primi certificat de garanție în format tipărit, emis de producător., pe care il găsești în cutia sau ambalajul produsului." Păstrează certificatul pentru a beneficia de servicii de garanție. Perioada de garanție este specificată în certificatul de garanție al fiecărui produs

In cazul constatarii lipsei de conformitate a Produsului glo STARTER KIT/glo Hyper Starter Kit (dispozitivul glo™) pe durata de 24 (douazeci si patru) de luni a garantiei, Cumparatorul va instiinta VanzatoruL, prin modalitatile de contact mentionate in Site. Instiintarea va trebui sa contina: denumirea Produsului, codul unic al acestuia care se gaseste pe partea inferioara, numarul si data facturii/ comenzii/bonului fiscal, numele si numarul de telefon/adresa de e-mail a Cumparatorului.

Produsul glo STARTER KIT/glo Hyper Starter Kit (dispozitivul glo™) are durata medie de utilizare de 12 luni si este garantat pentru o perioada de 24 (douazeci si patru) de luni conform prevederilor Ordonantei de urgenta nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vanzare de bunuri si ale Ordonantei Guvernului 21/1992 privind protectia consumatorilor, cu modificarile si completarile ulterioare.

Vanzatorul nu ofera servicii de reparatie (service), ci se obliga ca, in cazul oricaror neconformitati aparute intr-o perioada de 24 (douazeci si patru) de luni de la data livrarii produsului, sa inlocuiasca fara plata Produsul glo STARTER KIT/glo Hyper Starter Kit (dispozitivul glo™) care nu



corespunde din punctul de vedere al garanției pentru conformitate cu un alt Produs cu funcții identice sau similare.

Vanzatorul va oferi serviciul “Ridicare & Retur” care presupune preluarea și livrarea Produselor în condiții de gratuitate. Cu toate acestea, în vederea pastrării integrității Produselor care sunt returnate în cazul constatării lipsei de conformitate a acestora și pentru îndeplinirea cerințelor prestatorilor de servicii de curierat cu privire la preluarea și livrarea bunurilor/ coletelor, Cumpărătorul se obligă să ambaleze Produsele care urmează să fie preluate prin serviciul “Ridicare & Retur” într-o modalitate care să respecte forma cerută de prestatorul de servicii de curierat în vederea unui retur/ garanții corect recepționate.

Lipsa certificatului de garanție al Produsului glo STARTER KIT/glo Hyper Starter Kit (dispozitivul glo™) trebuie semnalată în maximum 48 (patruzecisopt) de ore de la recepția marfii la INFO LINE, pentru ca Vanzatorul să poată transmite certificatul.

Pentru alte informații legate de garanție Cumpărătorul are posibilitatea de a contacta Vanzatorul la numărul de telefon 0800 0800 44 în intervalul Luni - Duminică între orele 8 – 20.

## **11.2 CONDIȚII DE GARANȚIE PRODUSE VUSE DISPONIBILE PE SITE-UL [WWW.VUSE.RO](http://WWW.VUSE.RO)**

Produsul Vuse GO comercializat de către Vânzător, beneficiază de condiții de garanție conform legislației în vigoare și politicilor comerciale ale producătorului.

În cazul constatării lipsei de conformitate a Produsului Vuse GO pe durata de 12 (douăsprezece) de luni a garanției, Cumpărătorul vă înștiințează Vânzătorul, prin modalitățile de contact menționate în Site. Înștiințarea va trebui să conțină: denumirea Produsului, codul unic al acestuia care se găsește pe partea inferioară, numărul și data facturii/ comenzii/bonului fiscal, numele și numărul de telefon/adresa de e-mail a Cumpărătorului.

Produsul Vuse GO are durata medie de utilizare de 12 luni de la data fabricației stipulată pe ambalaj (termen de valabilitate) și beneficiază de garanție legală în această perioadă, conform prevederilor Ordonanței de urgență nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și ale Ordonanței Guvernului 21/1992 privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare.

Vânzătorul nu oferă servicii de reparație (service), ci se obligă ca, în cazul oricărui neconformități apărute în perioada de garanție, să înlocuiască fără plată Produsul Vuse GO care nu corespunde din punctul de vedere al garanției pentru conformitate cu un alt Produs cu funcții identice sau similare.

Vânzătorul va oferi serviciul “Ridicare & Retur” care presupune preluarea și livrarea Produselor în condiții de gratuitate. Cu toate acestea, în vederea păstrării integrității Produselor care sunt returnate în cazul constatării lipsei de conformitate a acestora și pentru îndeplinirea cerințelor

prestatorilor de servicii de curierat cu privire preluarea și livrarea bunurilor/ coletelor, Cumpărătorul se obligă să ambaleze Produsele care urmează să fie preluate prin serviciul “Ridicare & Retur” într-o modalitate care să respecte forma ceruta de prestatorul de servicii de curierat în vederea unui retur/ garanții corect recepționate.

Pentru alte informații legate de garanție Cumpărătorul are posibilitatea de a contacta Vânzătorul la numărul de telefon 0800.080.300 în intervalul Luni - Vineri între orele 8 -20.

### **11.3 CONDITII DE GARANTIE PRODUSE VELO DISPONIBILE PE SITE-UL [WWW.VELO.COM/RO/RO](http://WWW.VELO.COM/RO/RO)**

Produsele VELO comercializate de catre Vanzator, beneficiaza de conditii de garantie conform legislatiei in vigoare si politicilor comerciale ale producatorului.

In cazul constatarii lipsei de conformitate a Produselor VELO pe durata stipulata pe ambalajul individual al acestora, Cumparatorul va instiinta Vanzatorul, prin modalitatile de contact mentionate in Site. Instiintarea va trebui sa contina: denumirea Produsului, codul unic al acestuia care se gaseste pe partea inferioara, numarul si data facturii/ comenzii/bonului fiscal, numele si numarul de telefon/adresa de e-mail a Cumparatorului.

Data de minimă durabilitate pentru Produsele VELO este stipulata pe ambalajul individual al acestora (termen de valabilitate) si beneficiaza de garantie legala in aceasta perioada, conform prevederilor Ordonantei de urgenta nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vanzare de bunuri si ale Ordonantei Guvernului 21/1992 privind protectia consumatorilor, cu modificarile si completarile ulterioare.

Avand in vedere caracteristicile Produselor Velo, vanzatorul nu ofera servicii de reparatie (service), ci se obliga ca, in cazul oricaror neconformitati aparute in perioadade minima durabilitate mentionata pe ambalajul individual , sa inlocuiasca fara plata Produsul VELO care nu corespunde din punctul de vedere al garantiei pentru conformitate cu un alt Produs cu functii identice sau similare.

Vanzatorul va oferi serviciul “Ridicare & Retur” care presupune preluarea si livrarea Produselor in conditii de gratuitate.

Cu toate acestea, in vederea pastrarii integritatii Produselor care sunt returnate in cazul constatarii lipsei de conformitate a acestora si pentru indeplinirea cerintelor prestatorilor de servicii de curierat cu privire la preluarea si livrarea bunurilor/ coletelor, Cumparatorul se obliga sa ambaleze Produsele care urmeaza sa fie preluate prin serviciul “Ridicare & Retur” intr-o modalitate care sa respecte forma ceruta de prestatorul de servicii de curierat in vederea unui retur/ garantii corect recepționate. Pentru alte informatii legate de garantie Cumparatorul are posibilitatea de a contacta Vanzatorul la numărul de telefon 0800.080.200 in intervalul Luni - Vineri între orele 8 - 20.

## **12. CONFIDENTIALITATE**

Informatiile de orice natura furnizate de catre Cumparator/ Utilizator Vanzatorului, vor ramane in proprietatea Vanzatorului.

Nicio declaratie publica, promovare, comunicat de presa sau orice alt mod de dezvaluire catre terte parti nu va fi facuta de niciun Cumparator/Utilizator cu privire la Comanda/Contract fara consimtamantul prealabil scris al Vanzatorului.

Utilizatorului ii este interzisa transmiterea catre sau de pe aceste Site-uri a unor materiale ilegale, amenintatoare, calomniatoare, defaimatoare, obscene sau a altor materiale/limbaj care ar putea atrage raspunderea civila sau penala in temeiul legii.

## **13. DREPTUL DE PROPRIETATE INTELECTUALA SI INDUSTRIALA**

Cumparatorului/ Utilizatorului nu ii este permisa copierea, distribuirea, publicarea, transferul catre terte parti, modificarea si/sau altfel alterarea, utilizarea sau acordarea unei licente, legarea la, expunerea, includerea oricarui Continut in orice alt context decat cel original intentionat de Vanzator, includerea oricarui Continut in afara Site-urilor, indepartarea insemnelor care semnifica dreptul de autor al Vanzatorului asupra Continutului, precum si participarea la transferul, vanzarea, distributia unor materiale realizate prin reproducerea, modificarea sau afisarea Continutului, decat cu acordul scris expres al Vanzatorului.

Persoanele care acceseaza aceste Site-uri sunt de acord sa nu reproduca, traduca sau sa utilizeze informatiile publicate pe Site-uri in alte scopuri decat cele personale. Orice incercare, de orice natura, de modificare a imaginilor si informatiilor din prezentele Site-uri, precum si realizarea de legaturi (link-uri) catre acestea, fara acordul prealabil al Vanzatorului, acorda Vanzatorului dreptul sa faca uz de toate prerogativele sale si de a se adresa organelor competente pentru sanctionarea acestor fapte. Persoana care isi bazeaza deciziile sau actiunile pe informatiile continute in aceste Site-uri isi asuma integral raspunderea pentru eventualele prejudicii suferite.

## **14. TRANSFERUL PROPRIETATII PRODUSELOR**

Riscurile asupra Produselor vor fi transferate catre Cumparator la livrare, proprietatea asupra Produselor fiind transferata dupa efectuarea platii din partea Cumparatorului in locatia indicata in Comanda (intelegand prin livrare – semnarea de primire a documentului de transport furnizat

de curier sau semnarea de primire pe factura fiscala in cazul livrarilor efectuate de personalul Vanzatorului).

## **15. RASPUNDERE**

Vanzatorul nu poate fi responsabil pentru daune de orice fel pe care Cumparatorul sau oricare terta parte o poate suferi ca rezultat al indeplinirii de catre Vanzator a oricarei din obligatiile sale conform Comenzii si pentru daune care rezulta din utilizarea Produselor dupa livrare si in special pentru pierderea acestora.

Prin crearea si utilizarea Contului, Utilizatorul/ Cumparatorul isi asuma raspunderea pentru mentinerea confidentialitatii datelor de Cont (user si parola) si pentru gestionarea accesarii Contului, si, in masura permisa de legislatia in vigoare, este responsabil de activitatea derulata prin intermediul Contului sau.

Prin crearea Contului si/sau utilizarea Continutului si/sau plasarea Comenzilor si/sau prin efectuarea unei plati online, Utilizatorul/ Cumparatorul accepta in mod expres si fara echivoc prezentul Document in ultima versiune actualizata si in vigoare la momentul respectiv, care este comunicata in cadrul Site-urilor, existenta la data crearii Contului si/sau utilizarii Continutului si/sau la data plasarii Comenzii sau efectuarii platii online

Ulterior crearii Contului, utilizarea Continutului echivaleaza cu acceptarea modificarilor intervenite asupra Termenilor si Conditilor si/sau a versiunilor actualizate ale Termenilor si Conditilor.

Prezentul Document poate fi modificat oricand de catre Vanzator, acesta fiind opozabil Utilizatorilor/ Cumparatorilor de la data afisarii in Site-uri.

Vanzatorul nu poate fi responsabil pentru buna functionare a Site-urilor, compatibilitatea acestora cu calculatorul sau echipamentele folosite de Utilizatori pentru acces si utilizare a Site-urilor, absenta defectelor, virusilor sau a altor deficiente ale Site-urilor sau server-ului, nici pentru intreruperi, pierderi de date sau prejudicii aduse sistemului informatic al Utilizatorilor, precum si nici pentru eventualele prejudicii sau beneficii nerealizate care ar putea rezulta din intreruperea accesului Utilizatorului la Site-uri, deficiente tehnice care conduc la incapacitatea de a utiliza Site-urile, de a accesa o oferta, de a participa la o promotie sau de a plasa/finaliza comenzi pentru Produse.

In masura in care Site-urile contin link-uri sau redirectionari catre site-uri ale tertelor parti (cum ar fi, fara a se limita la procesatorul de servicii de plata online), care nu sunt operate de Vanzator, Vanzatorul nu este responsabil pentru continutul sau respectarea dispozitiilor legale legate de respectivele site-uri sau tertele parti care le opereaza.

## **16. DESEURILE DE ECHIPAMENTE ELECTRICE SI ELECTRONICE (DEEE)**

DEEE inseamna toate echipamentele electrice si electronice la care va puteti gandii: frigider, masina de spalat, televizor, computere, telefoane mobile, radio-casetofoane, camere video, cuptoare cu microunde, etc. Practic, ele sunt peste tot in jurul nostru si contribuie semnificativ la calitatea vietii noastre.

### **De ce sa predau si sa reciclez DEEE?**

Din doua motive foarte importante:

- DEEE contin materii periculoase pentru mediu si sanatate – gaze cu efect de sera sau metale grele daunatoare sanatatii.
- Recuperarea unor cantitati importante de materii prime secundare; DEEE au un grad ridicat de reciclare-reutilizare (intre 85-90%)

### **Cum sunt tratate si reciclate DEEE?**

Tratarea DEEE presupune sortarea initiala a acestora pe tipologii (aparate frigorifice, echipamente cu CRT, electrocasnice mari, IT, etc.)

- Un prim pas il reprezinta extragerea unor componente cu pericolozitate ridicata sau care cer o tratare atenta in fluxurile urmatoare: lichide, agenti frigorifici, baterii, placi electronice, cabluri, azbest, etc.
- Urmeaza ca DEEE-urile depoluate sa treaca printr-un proces de dezmembrare automata sau manuala, la finalul caruia sunt identificati compusi omogeni care reprezinta baza pentru viitoarele materii prime secundare sau care necesita operatiuni de valorificare energetica sau eliminare controlata.

### **Reglementari**

- DEEE pot contine substante periculoase, care, daca nu sunt tratate in mod corespunzator, ar putea duce la deteriorarea mediului si sanatatii umane. Directiva 2012/19/UE a Parlamentului European si a Consiliului Uniunii Europene a fost emisa pentru a imbunatati colectarea si reciclarea DEEE. Aceasta stabileste obiective clare si obliga producatorii la colectarea si reciclarea DEEE. Producatorii plateasc o taxa anuala pentru colectarea si reciclarea DEEE in conditii de siguranta.
- Stabilirea unor cerinte clare in operatiunile din fluxurile DEEE au menirea de a limita poluarea in operatiunile de colectare-reciclare DEEE, de a asigura siguranta si sanatatea oamenilor implicati si de a creste eficienta in recuperarea materialelor rezultate in urma proceselor de reciclare. Scopul acestora il reprezinta si prevenirea debarasarii necorespunzatoare a DEEE si a fractiilor acestora, limitarea exporturilor ilegale si crearea unui mediu concurential corect pentru toti actorii din lantul DEEE.

- Utilizatorii finali au un rol important de jucat in a ajuta la imbunatatirea recuperarii DEEE. Ambalajele produselor electrice si electronice sunt marcate corespunzator (cu simbolul pubelei cui, barata cu doua linii in forma de X), pentru a arata faptul ca produsurile nu trebuie eliminate ca deseuri municipale nesortate, ci ar trebui colectate separat in punctele de colectare disponibile, pentru a facilita tratarea si reciclarea lor.
- La furnizarea unui produs nou, la solicitarea Cumparatorului, distribuitorii sunt obligati sa preia DEEE in sistem "unul la unul", in mod gratuit, in aceleasi conditii precum cele de livrare a produsului nou, daca echipamentul este de tip echivalent si a indeplinit aceleasi functii ca echipamentul nou furnizat si sa informeze cumparatorul despre aceasta posibilitate inainte de achizitionarea produsului.

#### **Conditii specifice fiecarui Site:**

- [www.glo.ro](http://www.glo.ro)

Va rugam sa consultati lista centrelor de colectare DEEE unde puteti preda DEEE echivalent: [lista centrelor de colectare unde pot fi predate DEEE.pdf \(glo.ro\)](#)

- [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro)

Dispozitivul Vuse GO scos din uz nu trebuie eliminat împreuna cu deșeurile municipale, ci prin intermediul unor centre de colectare publice sau aparținând unor operatori economici autorizați. Simbolul reprezentând pubela cu roți barată cu o cruce indică faptul că prezentul dispozitiv face obiectul unei colectări separate. Vă rugăm să vă informați cu privire la sistemul local de colectare selectiva a acestor tipuri de deșeuri provenind din produse electrice și electronice. Vă rugăm să procedați conform regulamentelor locale și să nu aruncați produsele scoase din uz împreuna cu gunoiul menajer. Colectarea separată și reciclarea echipamentelor uzate contribuie la conservarea resurselor naturale și la prevenirea consecințelor negative asupra mediului înconjurator și a sănătății omului.

Vă rugăm să consultați lista centrelor de colectare DEEE unde puteți preda DEEE echivalent în secțiunea Reciclare de pe Site-ul [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro)

## **17. PROGRAMUL DE LOIALITATE DE PE PLATFORMA WWW.ONE-UP.ME**

17.1. Programul de loialitate se desfasoara prin intermediul Platformei [www.one-up.me](http://www.one-up.me). In cazul in care Participantul are un cont pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/), acesta se poate inregistra in Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me) cu numarul de telefon sau adresa de email si parola utilizate la crearea contului pe Site-urile mai sus mentionate.

17.2. Achizițiile de pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) le pot aduce Utilizatorilor beneficii în Platforma de loialitate [www.one-up.me](http://www.one-up.me), însă doar ulterior activării contului pe această Platforma și după dobândirea calității de Participant în cadrul Programului de Loialitate (folosind aceleași informații pentru înregistrare, în vederea conectării conturilor), după cum urmează:

- Utilizatorii Participanți în Programul de Loialitate care au un **Abonament +Plus activ** vor primi puncte de loialitate și de activitate pe Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me), pentru fiecare comandă din abonament, astfel:
  - Lunar, câte 20 de puncte de loialitate glo™ valabile pe platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me).
  - Lunar, 30 de puncte de activitate, valabile pe platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me).

\*Puncte de loialitate acumulate ca urmare a achiziționării unui Abonament +Plus pe oricare dintre site-urile: [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) se vor aloca automat în contul Participantului, lunar, după livrarea comenzii, pe perioada în care abonamentul este activ. În perioada în care abonamentul este suspendat, Participantul nu va primi puncte în Programul de loialitate.

17.3. În situația în care Utilizatorul folosește numere de telefon și/sau adrese de email diferite pe Site-urile [www.glo.ro](http://www.glo.ro), [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro), [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/) și Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me) (adică are conturi cu date diferite pe Site-uri și Platforma), comenzile sau abonamentele plasate oricare dintre site-uri nu vor genera puncte de loialitate în Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me), conturile nefiind conectate.

În situația în care Utilizatorul și-a creat cont pe Platforma OneUp la o dată ulterioară activării Abonamentului +Plus, acesta nu va primi retroactiv puncte de loialitate pentru comenzile livrate până la data activării contului pe Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me). Punctele de loialitate aferente Abonamentului +Plus vor fi acordate doar după activarea contului pe Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me) și doar pentru comenzile din cadrul abonamentului ulterioare activării contului în Platforma [www.one-up.me](http://www.one-up.me).

## 18. FORTA MAJORA

Nici una din părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale contractuale,

daca o astfel de neexecutare la termen si/sau in mod corespunzator, total sau partial este datorata unui eveniment de forta majora. Forta majora este evenimentul imprevizibil, in afara controlului partilor si care nu poate fi evitat.

Daca in termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu inceteaza fiecare parte va avea dreptul sa notifice celeilalte parti incetarea de plin drept a Contractului fara ca vreuna dintre ele sa poata pretinde celeilalte alte daune-interese.

## **19. LEGEA APLICABILA – JURISDICTIA**

Prezentul Contract este supus legii romane. Eventualele litigii aparute intre Vanzator si Cumparatori/ Utilizatori se vor rezolva pe cale amiabila sau, in cazul in care aceasta nu va fi posibila, litigiile vor fi solutionate de instantele judecatoresti romane competente din Municipiul Bucuresti.

## **20. CONTACT**

Va informam ca aveti la dispozitie functionalitati pentru a va gestiona contul digital si comunicarea cu noi in sectiunile dedicate de pe Site-uri. De asemenea, ne puteti contacta prin transmiterea unui e-mail la adresele:

- [www.glo.ro](http://www.glo.ro): [contact@glo.ro](mailto:contact@glo.ro)
- [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro): [contact@vuse.ro](mailto:contact@vuse.ro)
- [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/): [ro\\_consumers@velo.com](mailto:ro_consumers@velo.com)

sau prin apelarea serviciului nostru de call center, la numerele de telefon:

- [www.glo.ro](http://www.glo.ro): **0800.080.044** - in intervalul Luni - Duminica intre orele 8 – 20
- [www.vuse.ro](http://www.vuse.ro): **0800.080.300** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20
- [www.velo.com/ro/ro/](http://www.velo.com/ro/ro/): **0800.080.200** - in intervalul Luni - Vineri intre orele 8 – 20