

Site-ul de prezentare și comandă on-line [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) este proprietatea SC Euroman Exim Int. SRL cu sediul in str."M" Ferme, nr.32, Otopeni, jud Ilfov, 075100, România, J23/595/2005, CUI: RO3144655

**Contact:**

Tel: 021.352.2882 Fax: 021.352.2884

Email: [comercial@euroman.ro](mailto:comercial@euroman.ro), [comercial@cloudwarm.ro](mailto:comercial@cloudwarm.ro)

Web: [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro)

## 1. Condiții generale

Folosirea acestui site, implică acceptarea termenilor și condițiilor de mai jos.

SC Euroman Exim Int SRL nu acorda dreptul de a descărca, de a modifica parțial sau integral, de a copia, de a vinde sau revinde orice materiale/informații de pe site, sau de a exploata site-ul în orice altă formă, cu scopuri comerciale sau opuse intereselor societății, fără acordul scris în prealabil al acesteia.

Orice tentativă de acces neautorizat la site-ul [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) și orice încercare de fraudă va fi raportată autorităților competente.

Folosirea fără acordul scris al Euroman Exim Int SRL a oricărui element din conținutul site-ului se pedepsește conform legilor în vigoare.

Produsele sunt comercializate în limita stocului disponibil. Clientul va fi contactat în termen de 2 zile lucrătoare de la plasarea comenzii pe site pentru a i se confirma disponibilitatea produsului și estimarea timpului de livrare.

**SC Euroman Exim Int SRL confirmă comenzile înainte de livrarea lor, prin contactarea clientului.**

SC Euroman Exim Int SRL își rezervă dreptul de întârziere sau anula livrarea produselor dacă nu s-a putut contacta clientul telefonic sau prin alte mijloace. **Comenzile neconfirmate nu se expediază.**

SC Euroman Exim Int SRL își rezervă dreptul de a nu onora, parțial sau integral, o anumită comandă în cazul în care respectivul produs nu este momentan în stoc.

SC Euroman Exim Int SRL livrează produsele prin intermediul curieratului rapid (prin partenerii agreați). **Timpul mediu de livrare este de 4 zile lucrătoare, adică 2 zile pentru pregătire produselor și 2 zile pentru transport.**

**Pot apărea întârzieri ale transportului datorate condițiilor meteo nefavorabile și / sau vârfurilor de sezon.**

Plata produselor se poate efectua în avans sau la livrare (sistem ramburs).

**Produsele solicitate trebuie achitate integral, în caz contrar nu se va efectua livrarea.**

SC Euroman Exim Int SRL își rezervă dreptul ca în anumite situații să solicite plata în avans. Dovada plății în avans trebuie transmisă către SC Euroman Exim Int SRL prin e-mail la adresa [comercial@euroman.ro](mailto:comercial@euroman.ro) sau [comercial@cloudwarm.ro](mailto:comercial@cloudwarm.ro).

Livrarea produselor se va efectua numai după confirmarea intrării banilor în contul societății.

Pretul final plătit de client este format din pretul produsului și eventualele cheltuieli de expedite și/sau încasare.

Factura va conține prețul produselor, eventuale taxe percepute de Statul Român și cele de transport.

**Instalarea produselor trebuie efectuată cu personal de specialitate, responsabil de calitatea lucrării și care va instrui utilizatorul pentru o utilizare corectă și în siguranță. (vezi și pct. 3.2)**

Conform prevederilor din normativele aplicabile domeniului, utilizatorul este obligat să exploateze aparatele în condiții de siguranță, să întrerupă de urgență funcționarea acestora în cazul în care are dubii legate de funcționarea corectă și să apeleze numai la personal de specialitate și autorizat în vederea instalării și / sau înlăturării unor neconformități.

**SC Euroman Exim Int SRL nu își asumă responsabilitatea și nu poate fi făcută vinovată pentru accidentele și / sau daunele aparute prin instalarea sau folosirea incorectă a produselor achiziționate prin intermediul acestui site.**

Societatea Euroman Exim Int SRL își rezervă dreptul de a face modificări ale acestor prevederi fără o notificare a clienților existenți (care au achiziționat deja produse).

## **2. Drepturi de autor(Copyright)**

SC Euroman Exim Int SRL este detinatorul drepturilor de proprietate intelectuala asupra site-ului [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) , respectiv asupra design-ului și conținutului precum și asupra marilor înregistrate. Astfel orice tentativa de copiere a conținutului, programe automate sau alte informații publicate pe site, va fi pedepsită conform legii în vigoare.

## **3. Garantia produselor**

3.1. Produsele achiziționate prin intermediul site-ului [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) beneficiază de garanția comercială standard de 24 luni de la data facturii. În anumite perioade promoționale comerciantul poate oferi perioade de garanție extinsă, care vor fi prezentate în clar consumatorului.

3.2 **Pentru a beneficia de garanție utilizatorul trebuie să instaleze produsul cu personal de specialitate și autorizat pentru montarea de aparate sau accesorii.** Montatorul (instalatorul) trebuie să completeze Certificatul de Garanție la rubrica ce îi este destinată. Obligația instalării cu personal autorizat este o cerință de siguranță legală prevăzută în normativele aplicabile domeniului și cu precădere Prescripțiile ISCIR

3.3. Certificatul de Garanție este transmis odată cu factura comercială. Pierderea certificatului de garanție sau a documentelor comerciale (factura / chitanță) duce la pierderea garanției.

3.4. Stergerea parțială sau totală a etichetei care conține (serial number S/N, ID, WIFI code și altele asemenea) de pe produse, sau imposibilitatea identificării produsului duce la pierderea garanției.

3.5 În cazul constatării unor neconformități (defecțiuni) ale produsului, cumpărătorul va contacta telefonic sau prin email Centrul de Service și va urma instrucțiunile primite de la personalul de specialitate cu scopul înlăturării neconformității. **Produsul se va trimite la reparat numai în cazul în care Centrul de Service va solicita și va confirma acest lucru.** (în general neconformitățile se remediază prin manevre efectuate de către utilizator: reset, recalibrare, reconectare și altele asemenea, nefiind necesară intervenția fizică, hardware, asupra aparatului în unitatea de service)

**Condițiile generale de garanție sunt menționate în certificatul de garanție al produsului.**

## **4. Termeni de confidențialitate**

4.1. Accesarea site-ului și plasarea unei comenzi pe site-ul [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) implică acceptul utilizatorului pentru prelucrarea și pastrarea datelor cu caracter personal de către SC Euroman Exim Int SRL. Acese date sunt utilizate exclusiv în vederea întocmirii facturii fiscale pentru produsele comandate și sunt obligatorii întrucât sunt solicitate de normele de emisie a documentelor fiscale din România.

**Refuzul clientului de a comunica aceste date atrage după sine anularea comenzii.**

4.2. Site-ul [www.cloudwarm.ro](http://www.cloudwarm.ro) a luat toate măsurile de siguranță necesare protejării datelor cu caracter personal, dar nu poate garanta acest lucru în orice situații.

4.3. Conform Legii nr. 677/2001, beneficiați de dreptul de acces, de intervenție asupra datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a vă adresa justiției.

Totodata, aveti dreptul sa va opuneti prelucrării datelor personale care va privesc si sa solicitati stergerea datelor. Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa cu o cerere scrisa semnata si datata la adresa de e-mail: [comercial@cloudwarm.ro](mailto:comercial@cloudwarm.ro)

## 5. Pretul si disponibilitatea produselor

5.1. Prețurile produselor de pe acest site pot suferi modificari neanunțate. Produsele sunt disponibile in limita stocului.

5.2. În anumite perioade, pentru anumite produse sau pentru cantități mari, SC Euroman Exim Int SRL isi rezerva dreptul de a oferi reduceri comerciale sau de a solicita clientilor diferite sume cu titlul de avans.

## 6. Livrarea produselor

6.1. Livrarea produselor comandate se face prin personalul propriu al vânzătorului sau prin curier specializat, tipic cu FAN Courier.

**Livrarea se face numai în localitățile în care curierul are sediu / agenție.**

Pentru alte localități, clientul va ridica produsul de la cel mai apropiat sediu al curierului sau din capitala de județ, iar acest lucru i se va aduce la cunoștință odată cu confirmarea comenzii.

Lista localităților cu Agenții FAN Courier este disponibilă la <https://www.fancourier.ro/acoperire/>

**6.2 În cazul în care consumatorul solicită în mod expres livrarea la o locație necuprinsă în aria curierului, va accepta plata în avans a produsului și a unei sume suplimentare pentru transport.**

**În cazul denunțării unilaterale a contractului suma suplimentară de transport nu se returnează întrucât reprezintă un serviciu executat la comandă specială, încadrat la art.16, lit.a din OUG34/2014.**

**Prin continuarea navigării și prin plasarea comenzii pe acest site, consumatorul confirmă că își pierde dreptul de retragere a sumelor suplimentare de transport menționate la alineatul precedent.**

**6.3** In anumite perioade promoționale SC Euroman Exim Int SRL poate acorda gratuitate la transport, respectiv poate să suporte costul transportului

6.4. Produsele livrate de SC Euroman Exim Int SRL sunt insotite de factura fiscală, bon fiscal (in cazul platii efectuate in numerar la livrare si este incasata de personalul propriu) sau chitanta transportatorului (daca plata este facuta in numerar la livrare prin curier)

**6.5 Cumpărătorul trebuie să verifice integritatea fizică a coletului la primire.** În cazul în care constată deteriorări ale pachetului trebuie să solicite imediat curierului completarea unui Proces Verbal de constatare neconformități. Reclamațiile ulterioare nu se vor lua în considerare.

## 7. Denunțarea unilaterala a contractului pentru achiziții la distanță

Dreptul de renunțare la cumparare se aplică persoanelor fizice sau asociațiilor de persoane fizice și nu se aplica automat in cazul persoanelor juridice.

În cazul persoanelor juridice, SC Euroman Exim Int SRL va putea acorda dreptul de renunțare de la caz la caz.

7.1. Consumatorul persoană fizică are dreptul de a denunța unilateral contractul la distanta, în termen de 14 zile, fără penalități si fara invocarea vreunui motiv.

**Costurile cu returnarea produselor vor fi suportate de catre consumator.**

**Informativ, acest cost este de 15 lei, pentru coletele sub 2kg, din localitățile aflate în aria curierului.**

Termenul de 14 zile prevazut pentru exercitarea acestui drept incepe sa curgă din momentul primirii acestora de către consumator.

7.2. In cazul exercitarii dreptului de denunțare unilaterala a contractului de catre consumator, comerciantul are obligatia sa ramburseze sumele platite de consumator pentru produse, fara a-i solicita consumatorului cheltuielile aferente rambursarii sumelor. Excepție fac sumele prevăzute la pct. 6.2

**Rambursarea sumelor se va face in cel mult 14 de zile de la data denunțării contractului de către consumator, după verificarea produsului conform art.8.3 de mai jos.**

Rambursarea sumelor se va face într-un cont bancar indicat de către consumator, sau numerar prin mandat postal la adresa indicata de către consumator.

## **8. Returnarea produselor în cazul denunțării unilaterale a contractului**

8.1. Consumatorul poate returna produsele in termen de 14 zile de la receptia acestora conform legilor in vigoare.

8.2. Dreptul de retur in termen de 14 zile este reglementat de Ordonanta 34/2014 privind protectia consumatorului la incheierea si executarea contractelor la distanta.

**8.3 Pentru denunțarea unilaterală a contractului și returnarea produsului, consumatorul va trimite un email de solicitare neechivoca de retur la adresa [comercial@euroman.ro](mailto:comercial@euroman.ro) sau [comercial@cloudwarm.ro](mailto:comercial@cloudwarm.ro) care va conține toate datele de identificare a produsului și datele contact necesare comunicărilor ulterioare.**

SC Euroman Exim Int SRL va contacta consumatorul în termen de 2 zile lucrătoare și-l va informa în scris în legătură cu procedura de retur a produselor.

***Consumatorul nu va returna produsele înainte de a primi instrucțiunile de retur de la comerciant !***

### **Conditii de retur în cazul denunțării unilaterale a contractului:**

Produsul returnat trebuie sa fie in aceeași stare in care a fost livrat, **funcțional**, fără a prezenta urme de uzură, loviri sau de instalare neconformă, **ținându-se cont că produsul returnat trebuie să fie vandabil.**

Produsele returnate prin curier trebuie ambalate corespunzător transportului prin curier, respectiv în folie protectoare și/sau antișoc și:

- să fie exact produsele achiziționate cu maximum 14 zile înainte; comerciantul poate efectua verificări suplimentare pentru identificarea produsului
- să fie în ambalajul original intact, cu toate accesoriile si consumabilele aferente (daca este cazul, inclusiv manuale, baterii etc.)
- sa fie curate și ambalate îngrijit
- sa fie insotite de certificatele de garantie ale produselor intacte si documentele originale care le-au insotit (factura fiscala, bon etc)
- să fie cu username, parole și alte date personale șterse din aplicație

Pentru produsele care nu îndeplinesc condițiile de retur se pot aplica următoarele proceduri:

- se aduc contra cost la parametrii normali de funcționare, se depanează, se curăță, se reambalează după caz; acest cost va fi comunicat cumpărătorului și acesta poate accepta reducerea corespunzătoare a sumei de rambursat
- în cazul în care produsele sunt defectate datorită instalării neconforme și sunt nereparabile, cu avarii mecanice grave (sparte, zgâriate, îndoite etc.), sau în general imposibil de adus la conformitate cu costuri rezonabile, contravaloarea nu se va returna și produsul ramâne la dispoziția cumpărătorului timp de 6 luni, după care se casează

**8.4. Costurile de transport pentru returul produselor în cazul denunțării contractului la distanță sunt suportate de consumator.**

**Informativ, acest cost este de 15 lei, pentru coletele sub 2kg, din localitățile aflate în aria curierului.**