

## TERMENI ȘI CONDIȚII PRIVIND PLASAREA, CONFIRMAREA SAU ANULAREA, LIVRAREA ȘI RETURUL COMENZILOR

### 1. Forma de comunicare privind operațiunile comerciale

Prin efectuarea și înregistrarea unei comenzi pe site <https://nestvet.ro/>, Cumpărătorul este de acord cu forma de comunicare (e-mail sau telefonic) prin care Vanzatorul își desfășoară operațiunile comerciale.

**2. Comanda** – se referă la solicitarea inițială prin care Clientul, respectiv Cumpărătorul, printr-un document electronic, creat prin intermediul website-ului <https://nestvet.ro/>, transmite Vanzătorului intenția sa de a achiziționa sau cumpara bunuri și servicii de pe website.

### 3. Plasarea și trimiterea comenzii

Prin apăsarea butonului de confirmare a abonării sau a celui de finalizare a comenzii, cumpărătorul își oferă de bună voie acordul ca toate datele înscrise în formularul de comandă să fie procesate și utilizate cu scopul finalizării comenzii.

**4. Notificarea privind comanda** reprezintă o înștiințare **automată** primită de către Client, respectiv Cumpărător prin intermediul poștei electronice după plasarea unei comenzi. Aceasta are rol de informare și nu reprezintă confirmarea comenzii.

**5. Confirmarea comenzii** –se face telefonic sau prin poșta electronică (e-mail) după ce Vanzatorul verifică disponibilitatea bunurilor în stoc.

În funcție de natura produsului, fișier electronic sau produs fizic, Vanzatorul poate cere sau nu confirmarea comenzii prin apelarea numărului înscris de către Client, respectiv Cumpărător, pe formularul de comandă.

### 6. Stocurile

Stocurile reprezintă totalitatea bunurilor, fie fizice, fie în format electronic, puse în vânzare pe magazinul on-line, respectiv website-ul <https://nestvet.ro/>.

Pentru motive justificate (absența produsului de pe stoc, stoc limitat, produse defecte sau neconforme pe stoc), Vanzatorul își rezervă dreptul de a modifica numărul/cantitatea bunurilor și/sau serviciilor din comandă însă numai cu înștiințarea și acordul solicitat în mod expers Cumpărătorului.

Vanzatorul va informa negreșit cumpărătorul cu privire la modificarea cantității de bunuri și/sau servicii din comandă prin intermediul unui apel telefonic sau prin intermediul poștei electronice, înscrise în formularul de comandă și va solicita ulterior confirmarea comenzii din partea Clientului, respectiv Cumpărătorului. În acest caz, suma achitată în avans de către Cumpărător prin intermediul procesatorului de plăți on-line va fi recalculată, iar diferența rezultată va fi achitată celui căruia i se cuvine, fie Cumpărător, fie Vanzător.

În cazul stocurilor limitate, Cumpărătorul poate solicita telefonic sau prin e-mail anularea comenzii și de a-i fi restituită integral suma achitată;

### 7. Anularea comenzii

**Vanzatorul poate și își rezervă dreptul de a anula o comandă atunci când:**

**7.1. anularea a fost solicitată în mod expres de către Client, respectiv Cumpărător prin intermediul poștei electronice sau telefonic;**

7.2. dacă informațiile înscrise în formularul de comandă de către Client, respectiv Cumpărător nu sunt corecte și reale;

7.3. când Clientul, respectiv Cumpărătorul nu a putut fi contactat în termen de 7 (șapte) zile de la plasarea comenzii;

7.4. când încasarea sau rambursarea sumei aferente comenzii nu au fost efectuate sau nu au putut fi procesate;

7.5. când stocurile (**Vezi punctul 6.**) nu permit finalizarea comenzii, fără a exista ulterior vreo obligație materială sau posibilitatea de a pretinde daune sau interese a niciunei părți față de cealaltă.

## **8. Tranzacția**

Încasarea sau rambursarea unei sume aferente unui bun sau serviciu oferit de către <https://nestvet.ro/> Cumpărătorului, se va realiza prin utilizarea serviciilor procesatorului de plăți on-line agreeat de către Vânzător, indiferent de modalitatea de livrare.

## **9. Prețurile**

Toate tarifele bunurilor și serviciilor promovate pe website-ul <https://nestvet.ro/> sunt exprimate în lei (RON) și includ T.V.A.. În cazul terților cu care vânzătorul are contract de colaborare, la care tarifele produselor și serviciilor sunt exprimate în altă monedă decât cea de pe magazinul on-line al <https://nestvet.ro/> sau care nu includ T.V.A., va fi menționat ca atare în descrierea produselor și serviciilor promovate.

## **10. Comisioane și costuri suplimentare**

**Dacă nu este impus direct de către Vânzător**, acesta nu este și nu poate fi făcut responsabil pentru niciun alt cost suplimentar suportat de către Cumpărător, inclusiv și nelimitat la comisioane de conversie valutară aplicate de către banca emitentă a cardului cu care Cumpărătorul face plata.

## **11. LIVRAREA PRODUSELOR COMANDATE**

**11.1. Produsele comandate de către Cumpărător pe platforma <https://nestvet.ro/> vor fi livrate pe teritoriul României, în zonele deservite de firmele de curierat agreeate de către Vânzător.**

În funcție de natura produsului, Vânzătorul va procesa comanda și va livra, fie prin intermediul poștei electronice în cazul produselor în format electronic, fie prin intermediul curierului stabilit pe website-ul <https://nestvet.ro/> în cazul produselor fizice comandate de către Client, respectiv Cumpărător.

**Produsele fizice se livrează în toată țara și sunt asigurate pe tot parcursul transportului, până la livrare.**

**11.2. Termenul minim de livrare este de 3 zile**, însă nu mai mult de 30 de zile, conform legislației în vigoare, cu excepția cazurilor în care Cumpărătorul și Vânzătorul au decis de comun acord un alt termen.

**11.3. Costurile de livrare** vor fi comunicate clar, în toate cazurile și pentru toate comenzile plasate de către Cumpărător pe platforma <https://nestvet.ro/>, împreună cu prețul total de achiziție și alte eventuale costuri conexe impuse de Vânzător.

## **12. RETURNAREA PRODUSELOR**

**12.1. Clientul are dreptul de a returna gratuit produsele achiziționate în termen de 14 de zile, indiferent de motiv și fără nicio justificare.**

**12.2. Cumpărătorul are dreptul de a-i fi restituită integral suma achitată, fie prin rambursare, fie prin restituire în contul din care a fost efectuată plata.**

**Restituirea sumei se va realiza în termenul legal de maxim 30 (treizeci) de zile din momentul în care bunul sau bunurile nedeteriorate au fost restituite Vânzătorului.**

### **12.3. CONDIȚII DE RETURNARE A BUNURILOR:**

- Bunurile pot fi returnate numai în cazul în care acestea nu au suferit deteriorări sau pagube induse de către Cumpărător;
- Bunurile returnate trebuie să se afle în ambalajul lor original, nealterat și fără deteriorări;
- Bunurile vor fi împachetate corespunzător, astfel încât să fie protejate pe parcursul transportului;
- **Returnarea bunurilor se realizează gratuit prin intermediul firmei de curierat agreată de către vânzător;**
- **Costurile de retur și de transport pentru produsul înlocuitor, dacă este cazul, sunt suportate de SC NEST VET SRL.**

## **13. Facturarea**

După confirmarea comenzii, în baza informațiilor reale oferite de Cumpărător, Vânzătorul emite către cumpărător factura aferentă comenzii și produselor incluse în aceasta, excepție făcând produsele sau serviciile oferite de terți. În cazul în care cumpărătorul furnizează date incorecte sau incomplete, vânzătorul nu își asumă nicio răspundere, iar acest lucru poate atrage după sine anularea comenzii.

**14. Încheierea comenzii - Comanda se consideră încheiată în momentul în care Cumpărătorul primește produsele solicitate prin intermediul comenzii.**

**În cazul în care produsele primite au suferit deteriorări pe parcursul transportului, Cumpărătorul poate returna gratuit comanda. Cumpărătorul poate solicita înlocuirea produselor neconforme sau poate solicita returnarea sumei achitate.**