

## Regulamentul Magazinului Online

Prezentul Regulament al Magazinului și anexele sale stabilesc drepturile și obligațiile cumpărătorilor de produse Betterstyle.

Acceptarea Regulamentului constituie un acord obligatoriu între BETTERSTYLE RO SRL, Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București, [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro) (denumit în continuare Betterstyle) și cumpărător.

Regulamentul Magazinului Betterstyle a fost publicat pe site-ul [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro).

Recomandăm tipărirea Regulamentului și a tuturor celorlalte documente care fac parte din Acord sau salvarea acestora pentru referințe viitoare.

### I. DISPOZIȚII GENERALE

#### 1. Definiții

1. Magazin online – serviciu online disponibil la adresa [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro), prin intermediul căruia Furnizorul oferă Produse spre vânzare în cadrul Acordurilor de vânzare.
2. Furnizor – BETTERSTYLE RO SRL, Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București, [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro).
3. Client – persoană fizică cu capacitate deplină de exercițiu, persoană juridică sau unitate organizatorică fără personalitate juridică, căreia legea îi conferă capacitate juridică, care achiziționează Produse din Magazinul online.
4. Consumator – Client care este persoană fizică și efectuează acte juridice care nu sunt direct legate de activitatea sa comercială sau profesională.
5. Produs – bun mobil care face obiectul Acordului de vânzare între Furnizor și Client.
6. Acord de vânzare – contract de vânzare a Produsului încheiat între Furnizor și Client prin intermediul Magazinului online.
7. Cont – contul Clientului în Magazinul online, în care sunt stocate datele furnizate de Client și informații despre comenzile plasate de acesta.
8. Comandă – declarație de voință a Clientului transmisă prin formularul de comandă, având ca scop încheierea directă a Acordului de vânzare a Produsului cu Furnizorul.

#### 2. DATE DE CONTACT

1. Adresa Furnizorului: BETTERSTYLE RO SRL, Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București, [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro)
2. Adresa de e-mail: [contact@betterstyle.ro](mailto:contact@betterstyle.ro)
3. Programul de lucru al Serviciului Clienti: luni-vineri, 8:00-16:00

### **3. DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește regulile de funcționare ale Magazinului online și regulile și procedura de încheiere a Acordurilor de vânzare în Magazinul online.
2. Regulamentul este disponibil gratuit în Magazinul online, într-un mod care permite descărcarea, vizualizarea și păstrarea conținutului său înainte de încheierea Acordului de vânzare. Modelul formularului de retragere din contract este disponibil la sfârșitul acestui document.
3. În chestiunile nereglementate prin prezentul Regulament se aplică prevederile legislației române, în special: Codul Civil, Legea privind protecția consumatorului, Legea privind furnizarea de servicii prin intermediul sistemelor electronice și Legea privind protecția datelor cu caracter personal.

## **II. CUMPĂRĂTURI ÎN MAGAZINUL ONLINE**

### **4. ACHIZIȚIONAREA PRODUSELOR**

#### 4.1. Plasarea comenzii

4.1.1. Comenzile se pot plasa din catalogul de pe site-ul [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro) prin selectarea produselor care urmează a fi achiziționate. Cu respectarea dispozițiilor de mai jos, plasarea comenzii constituie o ofertă de cumpărare a produselor selectate către Betterstyle.

4.1.2. Comanda se consideră plasată dacă:

- Au fost selectate produsele care urmează a fi cumpărate, prin utilizarea pictogramei „coș de cumpărături”;
- Au fost introduse datele personale și adresa necesare pentru livrare;
- A fost aleasă metoda de plată și, în cazul plăților online, plata a fost efectuată;
- A fost aleasă metoda de primire a facturii (implicit este selectată factura electronică);
- Regulamentul a fost acceptat;
- Plasarea comenzii a fost confirmată prin clic pe butonul „Comandă și plătește”.

4.1.3. În timpul plasării comenzii se poate verifica și modifica conținutul coșului prin schimbarea cantității produselor, ștergerea unor produse sau golirea completă a coșului.

4.1.4. Confirmarea plasării comenzii reprezintă confirmarea încheierii contractului de vânzare-cumpărare și acceptarea comenzii pentru procesare de către Betterstyle.

4.1.5. După plasarea comenzii, contractul încheiat nu va fi stocat sau pus la dispoziție: parte a contractului este comanda și Regulamentul acceptat publicat pe site-ul web (care poate fi salvat sau tipărit). Contractul poate fi încheiat exclusiv în limba română.

4.1.6. După plasarea comenzii nu va fi posibilă editarea acesteia. Anularea unei comenzi de către Betterstyle poate avea loc numai din bunăvoință. Pentru anularea comenzii, vă rugăm

să contactați Serviciul Clienți la adresa: [contact@betterstyle.ro](mailto:contact@betterstyle.ro) sau prin formularul de contact disponibil pe [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro).

4.1.7. După anularea comenzii, Betterstyle confirmă efectuarea acestei acțiuni. În cazul plăților online, suma integrală a comenzii va fi returnată în contul bancar.

4.1.8. Betterstyle își rezervă dreptul de a anula unilateral orice comandă plasată în orice moment, dacă stocul produsului achiziționat se epuizează.

4.1.9. În timpul procesării și livrării comenzii, clientul primește toate informațiile necesare referitoare la comandă prin e-mail.

4.1.10. Comenzile se pot plasa în orice moment al zilei, 7 zile pe săptămână, cu excepția perioadelor necesare pentru lucrări tehnice și de întreținere.

4.1.11. Betterstyle nu răspunde pentru imposibilitatea de a plasa comenzi și respinge orice pretenții asociate acestui fapt.

4.1.12. Clientul poate plasa comenzi:

- fără înregistrare,
- după crearea unui cont în Magazinul online.

4.1.13. După plasarea comenzii, Furnizorul confirmă imediat primirea acesteia și o acceptă pentru procesare, trimițând un mesaj corespunzător pe adresa de e-mail a Clientului, așa cum a fost furnizată în formularul de comandă, care include:

- confirmarea tuturor elementelor esențiale ale comenzii;

## **4.2. PREȚURI ȘI PLĂȚI**

4.2.1. Toate prețurile produselor de pe site sunt exprimate în moneda locală, includ TVA și reprezintă prețul complet de vânzare cu amănuntul.

4.2.2. Prețurile nu includ costurile de transport (livrare) și alte taxe care sunt întotdeauna afișate în timpul plasării comenzii și pot varia în funcție de dimensiunea comenzii și metoda de plată.

4.2.3. Betterstyle își rezervă dreptul de a modifica prețurile în orice moment și după propria discreție.

4.2.4. Betterstyle poate introduce și reduceri de preț.

4.2.5. Plățile se pot efectua electronic, prin carduri de plată, transfer bancar sau la livrarea comenzii (plată ramburs).

4.2.6. La alegerea plății ramburs, se poate percepe o taxă suplimentară. Plata se efectuează la curier, care va colecta numai suma indicată în avizul de transport.

4.2.7. Metodele de livrare disponibile:

- curier,

4.2.8. Betterstyle își rezervă dreptul de a colabora cu un furnizor extern pentru procesarea plăților.

4.2.9. Pentru a asigura siguranța plăților online cu cardul, toate informațiile referitoare la plată sunt criptate. Deoarece Betterstyle colaborează cu furnizori autorizați de servicii de plată, datele cardurilor de credit sunt tratate corespunzător și în conformitate cu standardele internaționale de securitate a datelor cardurilor, inclusiv PCI.

4.2.10. În cazul în care Clientul efectuează plata comenzii înainte ca Furnizorul să trimită Produsul, Produsul va fi expediat în termenul specificat în descrierea produsului, calculat de la data înregistrării plății în contul bancar al Betterstyle.

### **4.3. ERORI ȘI CORECTURI PE SITE-UL WEB**

4.3.1. Betterstyle se asigură că informațiile de pe site-ul [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro) sunt exacte și actualizate, dar nu poate garanta că site-ul va fi lipsit de erori, inclusiv în ceea ce privește prețurile, disponibilitatea produselor și serviciilor și descrierile produselor.

4.3.2. Betterstyle își rezervă dreptul de a corecta orice inexactitate sau eroare de pe site-ul său și nu își asumă responsabilitatea pentru astfel de erori. Betterstyle poate introduce îmbunătățiri și/sau modificări ale funcțiilor, funcționalității sau conținutului site-ului în orice moment. Orice observație referitoare la nereguli poate fi raportată prin e-mail la [contact@betterstyle.ro](mailto:contact@betterstyle.ro) sau prin formularul de contact disponibil pe [www.betterstyle.ro](http://www.betterstyle.ro).

---

## **5. LIVRARE ȘI TRANSFERUL RISCULUI**

5.1. Livrarea produselor comandate se efectuează doar pe teritoriul României, la adresa furnizată în momentul plasării comenzii.

5.2. Comenzile sunt livrate în cel mai scurt timp posibil după confirmarea acceptării comenzii pentru procesare, dar nu mai târziu de 30 de zile.

5.3. Furnizorul este obligat să livreze produsele fără defecte.

5.4. În cazul comenzii de produse cu termene de livrare diferite, termenul de livrare va fi cel mai lung termen specificat pentru produsele incluse în comanda respectivă.

5.5. În cazul plății comenzii de către Client înainte ca Furnizorul să expedieze Produsul, Produsul va fi livrat în termenul indicat în descrierea Produsului, calculat de la data înregistrării plății în contul bancar al Furnizorului.

5.6. Betterstyle nu răspunde pentru neefectuarea, livrarea incorectă sau întârziată a comenzii cauzată de circumstanțe independente de Betterstyle, în special de furnizarea de către cumpărător a datelor personale și adresei incorecte sau incomplete.

5.7. În momentul livrării produselor, riscul pierderii acestora trece la cumpărător.

5.8. În situația în care coletul nu este livrat, compania de curierat returnează întreaga comandă către Betterstyle. Betterstyle își rezervă dreptul de a percepe o taxă suplimentară în cazul expedierii din nou a coletului.

## **6. RECLAMAȚII**

6.1. După primirea coletului, trebuie verificat conținutul acestuia pentru a vă asigura că nu conține produse deteriorate în timpul transportului. Destinatarul comenzii are obligația de a depune imediat reclamația și de a trimite informațiile care descriu defectul/avaria.

6.2. Reclamația trebuie depusă în formă electronică sau prin formularul de reclamații la adresa de e-mail [reclamatii@betterstyle.ro](mailto:reclamatii@betterstyle.ro), conform regulamentului și formularului de reclamații disponibil mai jos.

6.3. Pentru depunerea reclamației trebuie furnizate următoarele informații:

- Numărul facturii/comenzii pe care apare produsul reclamat;
- Codul și cantitatea produsului/produsele reclamate;
- Fotografii/video clar vizibile care prezintă produsul defect;

În cazul aprobării favorabile a reclamației, Betterstyle va returna suma datorată în contul bancar al Cumpărătorului.

Reclamațiile care nu respectă regulamentul, nu îndeplinesc cerințele sau sunt depuse după termen nu vor fi luate în considerare.

6.4. Termenul de soluționare a reclamației este de 14 zile calendaristice de la data depunerii acesteia, respectiv de la data completării datelor necesare.

### **6.5. Tipuri de reclamații și termenele de depunere:**

#### **6.5.1. Garanția satisfacției**

Cumpărătorul are dreptul de a returna produsul achiziționat în termen de 30 de zile de la data cumpărării. Condiția pentru returnare este ca produsul să fie livrat la Betterstyle în stare nealterată, prin poștă, în ambalajul original, împreună cu formularul de reclamație completat, în termen de 30 de zile de la primire.

După primirea produsului, Betterstyle va returna suma datorată în contul bancar al Cumpărătorului.

În cazul returnării produsului în cadrul garanției satisfacției, costul returului este suportat de Cumpărător.

#### **6.5.2. Reclamații privind defectele produsului**

Reclamațiile legate de defectele produsului vor fi soluționate în termen de 24 de luni de la data achiziției.

Cumpărătorul este obligat să atașeze fotografii/video ale produsului reclamat și documentele necesare.

În cazul aprobării reclamației, Betterstyle va returna suma plătită pentru produs în contul bancar furnizat de Cumpărător.

#### **6.5.3. Reclamații cantitative**

Pachetul trebuie verificat în prezența curierului. În cazul lipsei oricărui produs, Betterstyle trebuie notificat imediat.

Termenul recomandat pentru raportarea lipsei unui produs este de 3 zile de la primirea coletului.

#### **6.5.4. Returnarea produselor**

Cumpărătorul este obligat să trimită produsul la sediul Betterstyle printr-un serviciu de curierat economic, împreună cu formularul de reclamație completat.

În cazul aprobării favorabile a reclamației, Betterstyle va returna suma datorată în contul bancar al Cumpărătorului.

### **III. DREPTUL DE RETRAGERE DIN CONTRACT**

#### **7.1 Dreptul de retragere – dispoziții generale**

1. Consumatorul are dreptul de a se retrage din contractul de cumpărare în termen de 14 zile fără a motiva decizia.
2. Termenul de retragere expiră după 14 zile de la data la care Clientul sau o terță persoană desemnată de acesta, dar alta decât transportatorul, a intrat în posesia produsului.
3. În cazul unui contract care include mai multe produse livrate separat, în tranșe sau părți, termenul menționat la pct. 1 începe să curgă de la data la care Consumatorul a intrat în posesia ultimului produs, tranșe sau parte.
4. Consumatorul poate exercita dreptul de retragere prin depunerea unei declarații de retragere din contract. Acesta poate utiliza modelul formularului de retragere anexat prezentului Regulament, dar utilizarea acestuia nu este obligatorie.

#### **7.2. Excepții de la dreptul de retragere**

Dreptul de retragere din contract nu se aplică Consumatorului în cazul contractelor:

1. al căror obiect este un bun nefabricat sau produs conform specificațiilor Consumatorului ori destinat satisfacerii nevoilor sale personalizate;
2. al căror obiect este un bun supus deteriorării rapide sau cu termen scurt de valabilitate;
3. al căror obiect este un bun livrat în ambalaj sigilat, care nu poate fi returnat după deschiderea ambalajului din motive de protecția sănătății sau igienice;
4. al căror obiect sunt produse cosmetice care au fost deschise, utilizate sau deteriorate, din motive de protecția sănătății sau igienice;
5. al căror obiect sunt bunuri care, după livrare, devin inseparabil combinate cu alte bunuri din cauza naturii lor.

#### **7.3. Procedura de retragere din contract**

1. În cazul exercitării dreptului de retragere, contractul se consideră ca neîncheiat.
2. Consumatorul poate să se retragă din contract numai dacă produsul este returnat în stare nealterată, neavariată; excepție fac produsele cosmetice livrate în ambalaj sigilat –

dacă ambalajul a fost deschis după livrare, acestea nu pot fi returnate din motive de igienă și protecția sănătății.

3. Plata primită de la Consumator va fi returnată de Betterstyle după primirea produsului returnat și confirmarea stării acestuia, conform celor de mai sus, dar nu mai târziu de 14 zile de la data primirii declarației de retragere din contract.
4. Betterstyle efectuează returnarea plății utilizând aceleași metode de plată folosite de Consumator în tranzacția inițială, cu excepția cazului în care Consumatorul a fost de acord expres cu o altă metodă de returnare care nu implică costuri suplimentare pentru acesta.
5. Betterstyle returnează plata doar după primirea produsului și confirmarea stării acestuia conform condițiilor din pct. 2.
6. Consumatorul trebuie să trimită sau să predea produsul către Betterstyle fără întârziere, nu mai târziu de 14 zile de la data exercitării dreptului de retragere. Termenul este respectat dacă produsul este trimis înainte de expirarea celor 14 zile.
7. Consumatorul suportă costurile directe ale returnării produsului.
8. Consumatorul răspunde pentru diminuarea valorii produsului rezultat din utilizarea acestuia într-un mod diferit de cel necesar pentru a-i verifica natura, caracteristicile și funcționalitatea. În cazul produselor cosmetice, deschiderea acestora este interzisă.

#### **IV. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

##### **8. Administratorul datelor**

1. Administratorul datelor cu caracter personal ale Clienților este BETTERSTYLE RO SRL, cu sediul la Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București, România.
2. În probleme legate de protecția datelor cu caracter personal, se poate contacta:
  - în scris, la sediul Administratorului,
  - electronic, la adresa: [contact@betterstyle.ro](mailto:contact@betterstyle.ro).

##### **9. Scopurile și temeiurile juridice ale prelucrării**

1. Datele cu caracter personal ale Clienților sunt prelucrate în scopul:
  - executării contractelor de vânzare-cumpărare (art. 6 alin. 1 lit. b din RGPD),
  - gestionării contabilității (art. 6 alin. 1 lit. c din RGPD),
  - marketingului direct (art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD),
  - soluționării reclamațiilor (art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD),
  - analizelor și statisticilor interne (art. 6 alin. 1 lit. f din RGPD).

2. Furnizarea datelor cu caracter personal în măsura necesară pentru executarea contractului este voluntară, dar obligatorie pentru încheierea și executarea contractului.

## **10. Drepturile persoanei vizate**

Persoana vizată are următoarele drepturi, conform legislației române și RGPD:

1. dreptul de acces la datele sale și de a primi o copie a acestora;
2. dreptul de rectificare (corectare) a datelor;
3. dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”);
4. dreptul la restricționarea prelucrării datelor;
5. dreptul la portabilitatea datelor;
6. dreptul de a se opune prelucrării datelor;
7. dreptul de a retrage consimțământul în orice moment;
8. dreptul de a depune plângere la autoritatea de supraveghere (Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal – ANSPDCP).

## **11. Perioada de stocare a datelor**

1. Datele cu caracter personal vor fi păstrate pe perioada necesară îndeplinirii scopurilor pentru care au fost colectate:
  - datele necesare pentru executarea contractului – până la expirarea termenului de prescripție al eventualelor pretenții rezultate din acesta;
  - datele pentru scopuri contabile – conform perioadelor prevăzute de legislația română în domeniu;
  - datele pentru scopuri de marketing – până la exercitarea dreptului de opoziție sau retragerea consimțământului.

## **VI. DISPOZIȚII FINALE**

### **15. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor**

1. Informații detaliate privind posibilitatea Consumatorului de a utiliza proceduri extrajudiciare pentru soluționarea reclamațiilor și revendicarea drepturilor, precum și regulile de acces la aceste proceduri, sunt disponibile la sediile și pe site-urile web ale:
  - comisarilor județeni sau municipali pentru protecția consumatorilor,
  - organizațiilor neguvernamentale care au ca obiectiv protecția consumatorilor,
  - Inspectoratelor Regionale pentru Comerț.

2. Consumatorul poate beneficia de asistență din partea comisarului pentru protecția consumatorilor sau a organizațiilor neguvernamentale în ceea ce privește soluționarea extrajudiciară a litigiilor de consum.

## **16. Proprietate intelectuală**

1. Toate conținuturile plasate în Magazinul online, inclusiv, dar fără a se limita la texte, grafice, logouri, fotografii și layout-ul acestora, sunt protejate de drepturile exclusive ale Betterstyle.
2. Descărcarea sau utilizarea datelor din Magazinul online în mod contrar prezentului Regulament, inclusiv utilizarea roboților, aplicațiilor sau altor instrumente automate, este interzisă.

## **17. Modificarea Regulamentului**

1. Betterstyle își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul în orice moment.
2. Orice modificare va fi comunicată clienților prin publicarea informațiilor în Magazinul online și prin trimiterea de notificări pe adresa de e-mail (pentru clienții care au cont).
3. Modificările Regulamentului intră în vigoare de la data publicării acestora.
4. Modificările Regulamentului nu afectează drepturile dobândite de Clienți înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.
5. În cazul neacceptării noului Regulament, Clientul are dreptul să încheie imediat contractul de gestionare a contului și să se retragă din comenzile care nu au fost încă procesate.

## **18. Dispoziții finale**

1. În toate aspectele neacoperite de prezentul Regulament, se aplică legislația română, în special Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic, Legea nr. 449/2003 privind protecția consumatorilor, precum și Codul Civil și Codul de Procedură Civilă.
2. Eventualele litigii apărute din contractele de vânzare-cumpărare vor fi soluționate de instanțele competente conform legislației române.
3. Prezentul Regulament intră în vigoare de la data publicării sale în Magazinul online.
4. Clienții au dreptul de a nu accepta Regulamentul, ceea ce conduce la imposibilitatea utilizării serviciilor Magazinului online.
5. În cazul reducerii prețului unui produs, Magazinul informează despre cel mai mic preț aplicat pentru acest produs în ultimele 30 de zile înainte de aplicarea reducerii – conform prevederilor legale privind informarea despre prețurile bunurilor și serviciilor.

### **Date de contact:**

BETTERSTYLE RO SRL, Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc.4, et.2, sector 2, București

E-mail: [contact@betterstyle.ro](mailto:contact@betterstyle.ro)

Anexa nr. 1

## DECLARAȚIE DE RETRAGERE DIN CONTRACT

BETTERSTYLE RO SRL

Adresă: Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București

E-Mail: [reclamatii@betterstyle.ro](mailto:reclamatii@betterstyle.ro)

### FORMULAR DE RETRAGERE

Data: \_\_\_\_\_

Subsemnatul/Subsemnații ( ) prin prezenta vă informez/vă informăm ( ) despre retragerea mea/noastră ( ) din contractul de vânzare a următoarelor bunuri ( ) / *contractul de livrare a următoarelor bunuri ( )*:

Comandat la data: ( ) / primit la data: ( ) \_\_\_\_\_

Numele și prenumele consumatorului/consumatorilor: \_\_\_\_\_

Adresa consumatorului/consumatorilor: \_\_\_\_\_

Numărul comenzii: \_\_\_\_\_

(\* ) A se șterge ce nu se aplică

---

Data și semnătura consumatorului/consumatorilor:  
(doar dacă formularul este trimis în format tipărit)

Anexa nr. 2

### FORMULAR DE RECLAMAȚIE

BETTERSTYLE RO SRL

Adresă: Street Vasile Lascar, nr.33, cam.1, bl.7, sc. 4, et. 2, sector 2, București

E-Mail: [reclamatii@betterstyle.ro](mailto:reclamatii@betterstyle.ro)

### FORMULAR DE RECLAMAȚIE

Data: \_\_\_\_\_

Subsemnatul/Subsemnații ( ) prin prezenta vă informez/vă informăm ( ) că depun/depunem o reclamație referitoare la următorul produs (\*):

Comandat la data: ( ) / produs primit la data: ( ) \_\_\_\_\_

Numele și prenumele consumatorului/consumatorilor:

\_\_\_\_\_

Adresa consumatorului/consumatorilor:

\_\_\_\_\_

Numărul comenzii: \_\_\_\_\_

(\* ) A se șterge ce nu se aplică

Motivul reclamației:

Garanție de satisfacție	Defect al produsului	Lipsă cantitativă	Greșeală de sortiment		
Cod produs:	Cod produs:	Cod produs:	Cod produs:	În loc de	Cod produs:
Cantitate:	Cantitate:	Cantitate:	Cantitate:	În loc de	Cantitate:

Descrierea defectului:

\_\_\_\_\_  
Semnătura consumatorului/consumatorilor