

Termeni și Condiții

1. Introducere

Bine ați venit pe site-ul Milano Cosmetic (milanocosmetic.ro). Utilizarea acestui site (inclusiv accesarea, navigarea și achiziționarea produselor) implică acceptarea termenilor și condițiilor de mai jos. Recomandăm citirea cu atenție a acestora. Plasarea oricărei comenzi pe site-ul milanocosmetic.ro presupune acceptarea integrală a prezentelor Termeni și Condiții.

2. MCR COSMETICS S.R.L , Milanocosmetic.ro este operat de societatea cu sediul în București Sectorul 4, Șoseaua OLTENIȚEI, Nr.254, BL. 151, Scara B, Etaj 7, Ap.55

Activitatea principală : 4775, Cod Unic de Înregistrare: 51430746

Identificator Unic la nivel European : ROONRC.J2025017248005 , Nr. De ordine în registrul comerțului : J2025017248005,Seria B Nr. 5237899

pentru orice întrebări, ne puteți contacta la Milanocosmetic.ro@gmail.com, +40 721 848 888

3. 3. Politica de prețuri și reduceri

- Prețurile afișate pe site sunt exprimate în RON și includ TVA.
- Prețul recomandat de producător (PRP) reprezintă un reper informativ și nu constituie un preț impus de comerciant.
- Reducerile sunt aplicate conform legislației în vigoare și sunt raportate la cel mai mic preț practicat în ultimele 30 de zile înainte de aplicarea reducerii, conform Directivei UE 2019/2161.
- Reducerile sunt valabile în perioada indicată în ofertă și sunt aplicate doar produselor specificate.
- În cazul reducerilor promoționale, prețurile reduse sunt valabile doar în limita stocului disponibil.

4. Politica de livrare

- Livrarea produselor se realizează prin curier rapid, cu un timp estimat de livrare între 1 și 5 zile lucrătoare. Termenele de livrare prevazute la prezenta secțiune pot suferi modificări datorită intervenției unor factori obiectivi ce nu țin de voința vânzătorului, astfel pot exista întârzieri din diverse motive precum (fără a se limita la acestea): sărbătorile legale, condițiile meteo nefavorabile, perioadele de reduceri, perioadele aglomerate, problemele tehnice intervenite independent de voința vânzătorului, etc.
- Costul livrării este afișat la finalizarea comenzii și poate varia în funcție de destinație.
- În caz de întârziere sau probleme la livrare, clienții vor fi informați prompt.
- În caz de pierdere sau deteriorare a produselor în timpul transportului, MCR COSMETICS S.R.L. își asumă responsabilitatea și va remedia situația prompt.
- Livrăm produsele exclusiv pe teritoriul României.

5. Anularea comenzii

- Clienții au dreptul de a anula o comandă înainte de expedierea acesteia, fără costuri suplimentare, notificând în scris la adresa de e-mail milanocosmetic.ro@gmail.com sau prin formularul de contact de pe site.
- Dacă o comandă este anulată după expediere, dar înainte să ajungă în posesia clientului, noi o cerem înapoi de la firma de curierat sau se întoare retur prin neridicarea de către client. Costurile sunt suportate de noi în ambele cazuri.
- Sumele achitate vor fi rambursate în termen de 14 zile de la primirea produsului returnat, utilizând aceeași metodă de plată folosită inițial.
- Comenzile care includ produse personalizate (ex: gravuri, inscripționări, ambalaje speciale sau produse configurate conform cerințelor clientului) nu pot fi anulate odată ce au fost procesate, întrucât aceste produse sunt create special conform solicitărilor și nu pot fi revândute altor clienți.

6. Politica de retur și garanție

- Conform OUG nr. 34/2014, consumatorii au dreptul să returneze produsele fără a invoca un motiv, în termen de 14 zile de la primirea acestora.
- Produsele returnate trebuie să fie în aceeași stare în care au fost livrate, în ambalajul original și însoțite de documentele originale.
- Din motive de igienă și protecție a sănătății, produsele cosmetice desigilate nu pot fi returnate, conform legislației în vigoare.
- Produsele beneficiază de garanția legală de conformitate de 2 ani, iar lipsa conformității trebuie notificată în termen de 2 luni de la constatare.
- Pentru a iniția un retur, clienții trebuie să completeze formularul de retur disponibil pe site-ul nostru și să trimită produsul la adresa indicată. Costul direct al transportului pentru returnarea produselor va fi suportat de către cumpărător, cu excepția cazului în care returul survine ca urmare a unei erori a vânzătorului (de exemplu, livrarea unui produs greșit sau a unui produs cu defect)
- Rambursarea contravalorii produselor returnate se va face în termen de 14 zile de la recepționarea produsului, utilizând aceeași metodă de plată folosită la achiziție.

7. Politica privind comenzile și modalitățile de plată

Plasarea unei comenzi online pe site-ul milanocosmetic.ro se realizează urmând câțiva pași simpli și transparenți. Cumpărătorul selectează produsele dorite, le adaugă în coșul de cumpărături, completează detaliile de livrare și de facturare și alege modalitatea de plată. Înainte de finalizarea comenzii, cumpărătorul are posibilitatea să revizuiască și să corecteze eventualele erori – de

exemplu, poate modifica lista de produse din coș sau datele introduse în formular. Site-ul indică în mod clar cumpărătorului că plasarea comenzii implică o obligație de plată din partea acestuia (butonul de comandă este etichetat corespunzător, de tipul “Finalizează Comanda” sau echivalent). Prin apăsarea butonului de plasare a comenzii, comanda este transmisă către MILANO COSMETIC, iar cumpărătorul va primi un e-mail de confirmare a primirii comenzii. Contractul la distanță se consideră încheiat în momentul în care MILANO COSMETIC confirmă acceptarea comenzii printr-o notificare fermă transmisă cumpărătorului (de exemplu, un e-mail de confirmare a expedierii).

7.1. MCR COSMETICS S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica modalitățile de plată disponibile pentru clienți în următoarele situații:

- a) În cazul în care un client a refuzat la livrare două (2) comenzi anterioare cu plata ramburs, pentru comanda ulterioară acesta va avea disponibilă exclusiv opțiunea de plată online cu cardul bancar.
- b) Această măsură este implementată pentru a asigura eficiența serviciilor noastre și pentru a preveni costurile suplimentare generate de refuzul nejustificat al coletelor la livrare.

7.2. Comenzile refuzate la livrare sunt înregistrate și documentate în sistemul nostru, împreună cu datele relevante (nume, adresă, număr de telefon, email).

7.3. MCR COSMETICS S.R.L. își rezervă dreptul de a:

- Refuza procesarea comenzilor de la clienții care au un istoric documentat de refuz nejustificat al coletelor la livrare
- Solicita plata în avans pentru anumite comenzi, în baza istoricului comenzilor anterioare
- Restricționa temporar sau permanent accesul la serviciile noastre pentru clienții care abuzează de politica de livrare și returnare

7.4. Clientul va fi informat prin email despre aplicarea acestor măsuri și despre motivele care au stat la baza deciziei.

7.5. Prezentele măsuri sunt aplicate în mod nediscriminatoriu tuturor clienților care se încadrează în situațiile descrise mai sus.

8. Garanție și service

8.1. Produsele electronice comercializate de MCR COSMETICS S.R.L beneficiază de garanție conform legislației în vigoare.

8.2. Politica completă de garanție și service, inclusiv termenii și procedurile aplicabile, poate fi consultată pe site-ul milanocosmetic.ro, la secțiunea Politica de garanție și service.

8.3. Prin plasarea unei comenzi, clientul confirmă că a citit, a înțeles și este de acord cu Politica de Garanție și Service a MCR COSMETICS S.R.L

9. Politica privind stocul și disponibilitatea produselor

Informațiile despre stocul produselor afișate pe site sunt actualizate periodic, dar au caracter informativ și pot suferi modificări fără o notificare prealabilă.

MCR COSMETICS S.R.L nu garantează disponibilitatea permanentă a produselor afișate pe site. Disponibilitatea produselor poate varia în funcție de cerere și de procesul de aprovizionare.

În cazul în care un produs comandat nu mai este disponibil în stoc după plasarea comenzii:

- Clientul va fi informat în maxim 48 de ore despre indisponibilitatea produsului
- Clientului i se vor oferi următoarele opțiuni:
 - a) Înlocuirea cu un produs similar, de aceeași calitate și în aceeași gamă de preț
 - b) Așteptarea reprovizionării, caz în care va fi informat despre timpul estimat de așteptare
 - c) Anularea comenzii și rambursarea integrală a sumei achitate, în cazul plății în avans

Pentru produsele aflate în stoc limitat:

- Se va afișa în mod vizibil mențiunea "Stoc limitat" pe pagina produsului
- Comenzile vor fi procesate în ordinea cronologică a primirii acestora
- Rezervarea produsului se face doar după confirmarea plății sau confirmarea comenzii în cazul plății ramburs

În perioadele cu volum mare de comenzi (reduceri, sărbători etc.):

- Pot apărea diferențe între stocul afișat și stocul real
- Comenzile sunt procesate strict în ordinea confirmării lor
- În cazul epuizării stocului, clientul va fi informat în cel mai scurt timp posibil

MCR COSMETICS S.R.L își rezervă dreptul de a:

- Limita cantitatea maximă ce poate fi comandată pentru anumite produse
- Retrage temporar din ofertă produsele pentru care există suspiciuni cu privire la disponibilitatea reală în stoc
- Anula comenzile pentru produsele care nu mai pot fi furnizate din motive obiective

În cazul promoțiilor și reducerilor:

- Stocul este limitat și clar specificat
- Odată epuizat stocul promoțional, oferta încetează automat
- Nu se acceptă comenzi peste limita stocului disponibil

Produsele marcate ca "La comandă" sau "Pre-comandă":

- Au termen de livrare diferit, specificat în descrierea produsului
- Pot fi anulate fără penalități până la momentul începerii procesării
- Necesită confirmare explicită din partea clientului privind acceptarea termenului de livrare extins

10. Protecția datelor cu caracter personal

Milanocosmetic.ro respectă reglementările GDPR și se angajează să protejeze datele personale ale utilizatorilor.

- Datele colectate sunt utilizate exclusiv pentru procesarea comenzilor și nu sunt partajate cu terți, cu excepția partenerilor de livrare și procesatorilor de plăți autorizați. Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor cu caracter personal, vă rugăm să consultați Politica de confidențialitate disponibilă pe site-ul nostru.

11. Proprietate intelectuală

- Toate materialele de pe site (text, imagini, logo-uri) sunt proprietatea MCR COSMETICS S.R.L. și sunt protejate de legislația privind drepturile de autor.
- Este interzisă utilizarea, reproducerea sau distribuirea conținutului fără acordul prealabil scris al titularului.

- Orice conținut generat de utilizatori, precum recenzii sau comentarii, poate fi utilizat de către milanocosmetic.ro pentru promovare fără obligații financiare sau de altă natură.

12. Limitarea răspunderii

- milanocosmetic.ro nu poate fi considerată responsabilă pentru eventualele erori de afișare a prețurilor sau specificațiilor produselor cauzate de erori tehnice sau umane.
- Utilizarea site-ului se face pe propria răspundere a utilizatorului.
- milanocosmetic.ro nu poate fi trasă la răspundere pentru utilizarea necorespunzătoare a produselor de către consumatori.
- Utilizarea website-ului www.milanocosmetic.ro se face pe propriul risc. Acest website este oferit astfel cum este disponibil, fara reprezentari si garantii (spre exemplu, disponibilitate, acuratete sau forma completa), MCR COSMETICS S.R.L. limitandu-si raspunderea fata de oricare si toate cele mai sus mentionate.
- Accesand website-ul, suntetii de acord cu Limitarea Raspunderii. Daca nu suntetii de acord cu termenii si conditiile din aceasta sectiune, va solicitam sa incetati utilizarea website-ului.

13. Soluționarea litigiilor

- Eventualele litigii se vor soluționa pe cale amiabilă. În cazul în care acest lucru nu este posibil, litigiile vor fi soluționate de instanțele competente din România.

14. Conținutul site-ului și drepturile de proprietate intelectuală

Conținutul acestui site nu poate fi utilizat, reprodus, distribuit, transmis, expus, în alte scopuri decât cele expres și legal permise. Extragerea oricăror informații urmată de orice utilizare în scop comercial care depășește sfera copiei private reglementate de lege sau pentru vânzare ori licențiere și fără a avea în prealabil un consimțământ scris al titularilor drepturilor de proprietate constituie o încălcare a termenilor și condițiilor.

Sunteți de asemenea de acord să nu afectați și să nu interferați în vreun fel cu elementele de securitate ale site-ului, cu elementele care previn sau restricționează utilizarea, copierea unui conținut sau elemente care întăresc limitele de utilizare a site-ului sau a conținutului acestuia.

Administratorul MCR COSMETICS S.R.L. face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor de pe site, însă uneori acestea pot conține inadvertențe (specificațiile sau prețul produselor modificate de către producător fără preaviz sau viciate de erori de operare).

Atenție: fotografiile au caracter informativ și pot conține accesorii care nu sunt incluse în pachetele standard.

15. Fraudă

În scopul accesării și utilizării anumitor secțiuni ale website-ului poate fi necesară crearea unui cont personal. Prin prezenta declarați că vă asumați integral responsabilitatea pentru toate și oricare dintre activitățile realizate prin intermediul contului pe care îl deschideți pe website și, în consecință, vă sfătuim să asigurați securitatea parolei contului sau a altor date de acces.

În cazul în care securitatea contului pe care îl dețineți este compromisă, trebuie să anunțați imediat administratorul site-ului.

MCR COSMETICS S.R.L. nu este responsabil pentru daunele care vă sunt cauzate sau care sunt cauzate terților de orice fel, prin utilizarea neautorizată a contului.

16. Disponibilitatea serviciului

MCR COSMETICS S.R.L. își rezervă dreptul de a suspenda sau modifica temporar anumite servicii ale site-ului pentru întreținere sau actualizări fără notificare prealabilă a persoanelor care îl utilizează, denumite în continuare "Utilizatori". Utilizatorii vor avea acces permanent la termenii și condițiile de utilizare a serviciilor, pentru a le putea consulta în orice moment.

În plus, accesul la website poate fi suspendat ocazional sau limitat temporar, pentru a permite lucrări de întreținere, reparații necesare sau actualizări cu noi servicii și produse.

MCR COSMETICS S.R.L. va încerca să limiteze frecvența și durata unor astfel de suspendări și/sau limitări.

În pofida verificărilor periodice ale website-ului, MCR COSMETICS S.R.L. nu garantează că acest website, serverele sale sau e-mailurile nu conțin viruși sau alte elemente care sunt potențial periculoase pentru computerele utilizatorilor și/sau clienților. Vizitând website-ul, clientul acceptă faptul că îl folosește pe propriul său risc.

MCR COSMETICS S.R.L. nu poate fi făcut răspunzător pentru daunele de orice fel care decurg din utilizarea acestui website.

MCR COSMETICS S.R.L. își rezervă dreptul de a-și selecta clienții, în cazul în care aceștia folosesc limbaj neadecvat cu personalul angajat sau au refuzat primirea unei comenzi anterioare, deși au confirmat comanda și și-au exprimat dorința de a o primi în momentul când au fost contactați de către un reprezentant milanocosmetic.ro.

MCR COSMETICS S.R.L. nu va fi răspunzătoare pentru nici o întârziere sau încălcare a obligațiilor prevăzute în prezentele Termeni și condiții dacă întârzierea sau neexecutarea obligației derivă din evenimente fortuite sau cauze de forță majoră care nu pot fi atribuite companiei.

17. Politica de confidențialitate și de securitate a datelor

- MCR COSMETICS S.R.L respectă reglementările GDPR și se angajează să protejeze datele personale ale utilizatorilor.
- Datele colectate sunt utilizate exclusiv pentru procesarea comenzilor și îmbunătățirea experienței utilizatorului.
- Utilizatorii au dreptul de a solicita accesul, rectificarea sau ștergerea datelor lor.
- Informațiile personale sunt protejate prin măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a preveni accesul neautorizat, pierderea sau alterarea acestora.
- Datele personale nu sunt partajate cu terți, cu excepția partenerilor de livrare și procesatorilor de plăți autorizați.

Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor personale ale utilizatorilor, vă rugăm să consultați rubrica "Confidențialitate" disponibilă pe milanocosmetic.ro

18. Politica de Comunicare cu Clienții

18.1. Canale Oficiale de Comunicare

- Email: Milanocosmetic.ro@gmail.com

- Telefon: 0721 848 888

18.2. Program și Timp de Răspuns

- Program de lucru:

LUNI-VINERI 09:00-18:00

SÂMBĂȚĂ 10:00-17:00

Duminică este zi liberă

- Răspuns la email-uri: în maxim 48 ore lucrătoare
- Răspuns la reclamații: maxim 48 ore lucrătoare

18.3. Procedura de Escaladare

În situația în care o reclamație nu este soluționată la primul nivel de contact, aceasta va fi escaladată succesiv către nivelurile superioare de management din cadrul MILANO , conform structurii de mai jos:

- Nivel 1: Serviciul Clienți

- Nivel 2: Supervizor Serviciu Clienți
- Nivel 3: Manager Departament
- Nivel 4: Conducere Executiv

18.4. Gestionarea Reclamațiilor

MILANO se angajează să ofere o soluție sau un răspuns final la orice reclamație în cel mult 14 zile calendaristice de la primirea acesteia.

- Toate reclamațiile sunt înregistrate cu număr unic
- Confirmarea primirii reclamației în 24 ore
- Soluționare sau răspuns detaliat în maxim 14 zile calendaristice de la primirea reclamației.
- Urmărirea satisfacției post-soluționare

19. Jurisdicție și Cadru Legal

19.1. Legea Aplicabilă

- Contractul este guvernat de legea română
- Se aplică dispozițiile Codului Civil Român
- Respectă legislația UE privind comerțul electronic (Directiva 2000/31/CE), precum și legislația națională (Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic).
- Conformitate cu OUG 34/2014 privind drepturile consumatorilor

19.2. Soluționarea Disputelor

MCR COSMETICS S.R.L. încurajează soluționarea pe cale amiabilă a oricăror dispute și se angajează să trateze cu promptitudine orice reclamație

Consumatorul are dreptul de a se adresa oricând direct autorităților competente sau instanțelor judecătorești, fără a fi obligat să parcurgă vreo procedură prealabilă de soluționare amiabilă

Pentru soluționarea alternativă a litigiilor, consumatorul poate apela la:

- Entități SAL (Soluționarea Alternativă a Litigiilor)
- Platforma SOL (Soluționarea Online a Litigiilor) pentru dispute transfrontaliere

În cazul în care litigiul ajunge în instanță, competența aparține instanțelor judecătorești din București, fără a afecta dreptul consumatorului de a se adresa instanței de la domiciliul său

19.3. Autorități Competente

- ANPC (Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor)
- ANSPDCP (Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal)
- Alte autorități conform domeniului specific al disputei

20. Politica de Cookie-uri

Site-ul milanocosmetic.ro utilizează cookie-uri (fișiere de mici dimensiuni stocate pe dispozitivul utilizatorului) pentru a îmbunătăți experiența de navigare și pentru a oferi servicii adaptate nevoilor utilizatorilor. Utilizarea în continuare a site-ului implică acordul utilizatorilor pentru folosirea cookie-urilor, conform condițiilor detaliate în Politica de Cookie-uri disponibilă pe site. MILANO se conformează prevederilor Legii nr. 506/2004 privind protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, precum și regulamentului general privind protecția datelor (GDPR), în ceea ce privește utilizarea cookie-urilor și a tehnologiilor similare.

21. Modificarea Termenilor și Condițiilor

MCR COSMETICS S.R.L. își rezervă dreptul de a modifica sau actualiza oricând prevederile prezentelor Termeni și Condiții, pentru a reflecta eventuale schimbări legislative sau de operare. În cazul introducerii unor modificări semnificative, utilizatorii vor fi informați prin afișarea unui anunț pe site și/sau prin notificare prin email (dacă este posibil). Versiunea actualizată a Termenilor și Condițiilor va fi disponibilă pe site, indicând data ultimei actualizări. Continuarea utilizării site-ului după efectuarea modificărilor semnificative reprezintă acceptarea tacită de către utilizatori a acelor modificări.

Dacă aveți întrebări, ne puteți contacta la Milanocosmetic.ro@gmail.com sau prin formularul de contact de pe site.