

# Termeni și condiții generale – Octombrie 2019 – Bakker International B.V.

## 1. Definiții

### 1.1. Bakker:

Societatea „Bakker International B.V.”, (denumită în cele ce urmează „Bakker”)

1, Meer en Duin, 2163 HA, Lisse

Număr de înregistrare Camera de Comerț (KvK): 70978913

Număr TVA: NL858532669 B01

### 1.2. Serviciul de relații cu clienții:

Serviciul de relații cu clienții Bakker.

Informații de contact:

OP 9 CP 24, sect. 2 București

Număr de telefon: 021 408 06 46

Adresă de e-mail: info.ro@bakker.com

### 1.3. Site web:

www.bakker.com

## 2. Aplicabilitatea

**2.1** Termenii și condițiile generale de față se aplică fiecărei oferte din partea Bakker și fiecărui acord încheiat cu Bakker. Termenii și condițiile generale de față vor fi prezentate clientului înainte de încheierea oricărui acord comercial. În eventualitatea în care acest lucru nu este posibil, Bakker îl va informa pe client, înainte de întocmirea acordului, că termenii și condițiile generale pot fi consultate la sediul Bakker și că pot fi trimise gratuit dacă se solicită acest lucru.

**2.2** Dacă Termenii și condițiile generale se furnizează în format electronic, acestea trebuie furnizate astfel încât clientul să aibă posibilitatea de a le salva pentru a le consulta ulterior.

## 3. Bunurile – vânzarea și livrarea

**3.1** Descrierea bunurilor, cantitatea, calitatea, prețul, TVA-ul, asigurarea, contribuția ecologică și costurile de livrare sunt prezentate pe site-ul nostru, în catalog, pe pagina de comandă sau în formularul de comandă. Ilustrațiile, descrierile și celelalte informații privind anumite bunuri – exceptând prețul, TVA-ul, costurile de livrare și contribuția ecologică – sunt orientative și furnizate exclusiv pentru a servi drept referință. Bakker nu își asumă obligații urmare a erorilor sau greșelilor evidente din ofertă și/sau acord.

**3.2** Bakker este îndrituit să dispună modificări unilaterale asupra acordului. Odată ce clientul este informat de Bakker cu privire la orice modificare, clientul are posibilitatea de a suspenda acordul în termen de 14 zile.

**3.3** După ce clientul plasează o comandă către Bakker, Bakker va confirma primirea comenzii cât mai curând posibil. În eventualitatea în care comanda a fost plasată prin mijloace electronice, Bakker va confirma comanda imediat prin aceleași mijloace.

**3.4** Bakker își propune să livreze toate bunurile comandate în termenul de livrare agreed. Livrarea bunurilor și serviciilor depinde de fiecare dată de disponibilitate sau de altă situație privind stocurile. Bakker vă va informa în eventualitatea în care comanda dvs. nu poate fi livrată integral sau parțial. Dacă un produs sau comanda este (parțial) indisponibilă, Bakker poate livra un produs înlocuitor de calitate egală sau superioară ori vă poate livra comanda parțial. Dacă nu veți dori să păstrați produsul înlocuitor, vă puteți exercita dreptul de retragere, conform descrierii de la articolul 4.

**3.5** Dacă produsul comandat este livrat deteriorat sau cu defecte ori produsul este greșit, vă rugăm, informați serviciul de relații cu clienții prin e-mail sau telefonic în termen de 14 zile de la primire. Serviciul de relații cu clienții va dispune ulterior un credit, o rambursare sau o înlocuire.

**3.6** Bakker va lua toate măsurile posibile pentru a se asigura de trimiterea comenzii în cel mai convenabil moment pentru dvs. Când Bakker nu vă poate expedia comanda în termenul indicat de dvs. drept convenabil, aceasta va fi trimisă într-un termen cât mai apropiat cu putință de cel indicat de dvs. Livrarea poate avea loc înainte sau după termenul indicat.

**3.7** Bakker vă va livra bunurile la adresa specificată de dvs. în comandă. Este important ca această adresă să fie corectă. Asigurați-vă că transmiteți cu exactitate unde anume doriți să fie lăsate bunurile dacă nu puteți fi acasă când acestea sunt livrate de Bakker. În măsura permisă de lege, Bakker nu poartă niciun fel de responsabilitate pentru deteriorarea bunurilor, atunci când bunurile au fost livrate conform instrucțiunilor dvs. de livrare.

**3.8** Plantele vii trebuie să fie plantate cât mai curând posibil după livrare. Vă recomandăm să deschideți pachetul livrat imediat după ce îl primiți pentru a putea începe să vă îngrijiți de bunuri, exceptând cazul în care doriți să vă exercitați dreptul de retragere, conform descrierii de la articolul 4.

**3.9** Puteți modifica sau anula comanda fără nicio taxă suplimentară până în ziua anterioară începerii procesului de ambalare a comenzii. Pentru aceasta, contactați serviciul de relații cu clienții. Rețineți că acest lucru este posibil numai dacă primim instrucțiunile din partea dvs. înainte de ambalarea comenzii.

## **4. Dreptul de retragere**

**4.1** Aveți dreptul de a anula o comandă timp de până la 14 zile din momentul în care ați primit bunurile. Dacă doriți să vă exercitați dreptul de a anula comanda, vă rugăm contactați serviciul de relații cu clienții, precizându-vă numărul de client și numărul comenzii. Vă rugăm să nu returnați bunurile către Bakker înainte să primiți o solicitare din partea Bakker în acest sens (Bakker garantează în permanență calitatea bunurilor și adesea, având în vedere natura bunurilor, reutilizarea nu este

posibilă). Obiectivul Bakker este de a nu genera vreun impact negativ asupra mediului. Dacă returnați bunuri, acestea trebuie trimise în ambalajul original și la adresa indicată pe factură. Bakker vă va rambursa suma plătită, inclusiv contribuția ecologică și costurile de expediere. [Pentru returnarea comenzii dvs., va rugăm să folosiți modelul de formular de retragere.](#)

**4.2** Clientul răspunde pentru costurile directe asociate returnării produsului.

**4.3** Pe perioada în care clientul își poate exercita dreptul de retragere, acesta se va asigura că manevrează cu grijă produsul și ambalajul. Clientul va despacheta sau va utiliza produsul doar în măsura necesară pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea produsului. Ideea de bază este că acesta trebuie să manevreze și să inspecteze produsul în același mod în care ar proceda într-un magazin.

**4.4** Clientul este răspunzător pentru orice scădere a valorii produsului care rezultă de pe urma modului în care a fost manevrat, în măsura în care manevrarea nu a fost conformă cu paragraful anterior.

## 5. Prețurile și plata

**5.1** Toate prețurile sunt exprimate în moneda locală și sunt corecte în momentul publicării. Totuși, acestea pot fi modificate, fără o notificare prealabilă.

**5.2** În contextul cadrului juridic, Bakker poate căuta să obțină informații privind capacitatea de plată a clientului, precum și date și factori importanți pentru angajamentul responsabil (de la distanță) față de acord. Dacă, în urma acestei investigații, Bakker are motive întemeiate să nu încheie acordul, aceasta are dreptul legal de a refuza o comandă sau o solicitare ori să condiționeze executarea solicitării prin angajamente speciale.

**5.3** Angajamentele speciale de la punctul 5.2 includ, printre altele, obligația de a achita un avans (parțial) sau plata facturilor care pot fi solicitate și nu au fost achitate încă.

**5.4** Prețurile nu includ costurile de expediere și includ TVA la rata actuală. Bakker garantează că prețurile produselor din magazinul online sau din catalog nu vor crește pentru comenzile primite în termenul de valabilitate al ofertelor respective. Prețurile din cataloage, magazinul online sau din cadrul ofertelor speciale pot să difere (sau să difere între ele). Dacă TVA-ul crește pe perioada de valabilitate a unui catalog sau a unei liste de prețuri, Bakker își păstrează dreptul de a percepe aceste sume suplimentare clientului, situație în care clientul are posibilitatea de a suspenda acordul în termen de 14 zile de la informarea din partea Bakker privind această modificare.

**5.5** Dacă bunurile au un preț incorect în urma unei greșeli tipografice sau erori evidente, fie la nivel unitar sau în urma activării unei promoții, Bakker nu va avea obligația de a vă livra bunurile la prețul incorect, în măsura în care clientul se bazează în mod nejustificat pe acest preț incorect. În această situație, Bakker vă poate informa cu privire la prețul corect și vă va întreba dacă sunteți de acord cu

prețul modificat.

**5.6** Bakker acceptă diferite modalități de plată, conform precizărilor de pe site-ul web sau de pe formularul de comandă. Opțiunile de plată depind de țară și de canalul de comandă.

**5.7** Clientul are obligația de a informa imediat Bakker cu privire la orice inexactități legate de datele de plată furnizate sau indicate.

**5.8** În eventualitatea în care clientul nu include o modalitate corectă de plată odată cu comanda sau plata este refuzată din orice motiv, Bakker are dreptul legal, în urma notificării, de a încasa despăgubiri pentru costurile administrative asociate solicitării de plată. Bakker își rezervă dreptul de a suspenda acordul sau orice livrare ulterioară către dvs. Acest lucru nu afectează alte drepturi ale companiei Bakker.

## 6. Garanția

**6.1** Bakker asigură următoarea garanție pentru bunurile livrate:

- Pentru toate plantele perene ce rezistă iarna, arbuști, copaci, trandafiri și gardul viu ce necesită câțiva ani pentru a ajunge complet la maturitate, dispuneți de o garanție de cinci ani pentru creștere și înflorire;
- Pentru toate plantele perene ce rezistă iarna, arbuști, copaci, trandafiri și gard viu, dispuneți de o garanție de un an pentru creștere și înflorire, valabilă până la finalul primei perioade de înflorire a produsului.
- Toate celelalte produse livrate dispun de o garanție de un an.

**6.2** În plus, Bakker garantează calitatea și/sau caracterul funcțional al produselor livrate, în conformitate cu specificațiile furnizate. Data ridicării comenzii reprezintă data de început a garanției. Dacă Bakker acceptă o solicitare de garanție și vă trimite o cerere de returnare a produsului/produselor, costurile de returnare vor fi acoperite de Bakker. Toate costurile ce rezultă din cereri nefondate revin clientului.

**6.3** În baza acestei garanții nu pot fi făcute solicitări în cazul:

- deteriorării ce rezultă pe urma actelor intenționate, imputabile sau de neglijență;
- utilizării incorecte sau întreținerii inadecvate;
- uzurii normale;
- deteriorării produsului în urma nerespectării instrucțiunilor de utilizare.

## 7. Responsabilitatea

**7.1** Bakker răspunde de daune exclusiv în măsura în care riscul este asigurabil în condiții rezonabile.

**7.2** Bakker nu răspunde de daunele care vizează culpa individuală, actele imputabile, neglijența, actele intenționate sau alte tipuri de comportamente sau de

acte neglijente din partea clientului, în măsura în care se permite în limitele caracterului rezonabil și echității.

## **8. Declinarea responsabilității privind site-ul web și catalogul**

**8.1** Pot fi implementate în orice moment modificări privind gama de produse. Bakker va depune eforturi comerciale rezonabile pentru a actualiza site-ul web; cu toate acestea, informațiile și specificațiile furnizate au exclusiv scop informativ și pot fi modificate fără notificare prealabilă. Fotografiile de pe site-ul web reflectă de obicei realitatea, însă pot exista diferențe minore de culoare, formă și dimensiune.

**8.2** Conținutul site-ului web vizează exclusiv persoanele care îl accesează din regiuni geografice aflate în zona de livrare. Bakker nu răspunde pentru conținutul altor site-uri web la care se face trimitere.

**8.3** În eventualitatea în care aveți nevoie de clarificări sau de detalii suplimentare privind sfaturile sau informațiile de pe site, vă recomandăm să contactați departamentul de relații cu clienții. Bakker nu răspunde pentru pierderile, daunele sau vătămările ce pot apărea de pe urma acestei asistențe, acestor sfaturi sau informații.

## **9. Drepturile de proprietate intelectuală**

**9.1** Informațiile și sfaturile disponibile pe site-ul web sau în alte publicații ale Bakker sunt concepute exclusiv pentru uz personal și pot fi interpretate doar ca o reprezentare a „practicilor recomandate”.

**9.2** Bakker sau persoanele care au acordat dreptul de utilizare companiei Bakker dețin drepturile de autor asupra tuturor textelor scrise, fotografiilor, designului și conținutului site-ului web, cataloagelor și al altor publicații, în asociere cu selecția și comandarea acestora, inclusiv toate compilațiile software, acestea fiind protejate în mod corespunzător. Toate drepturile rezervate.

**9.3** Nicio parte a acestui site web nu poate fi reprodusă, în niciun fel, mecanic sau electronic, inclusiv sub formă de fotocopii, fără acordul scris prealabil din partea Bakker sau a deținătorului dreptului respectiv de proprietate intelectuală.

**9.4** Toate numele, logo-urile, sloganurile sau alte tipuri de afirmații pot constitui marca noastră comercială sau marca comercială a unei alte persoane sau companii. Orice utilizare ilicită a unui brand este ilegală. Nu aveți permisiunea de a copia, reproduce, trimite, distribui sau exploata comercial textul și imaginile protejate ori să creați lucrări sau conținut derivat din aceste materiale sau să asistați alte persoane cu acest lucru. Dacă aveți cunoștință de acest tip de distribuție sau exploatare comercială, vă exprimați acordul de a informa imediat Bakker în acest sens.

**9.5** Acceptați faptul că, în urma încărcării materialelor pe site-ul web Bakker, acordați Bakker, partenerilor, licențiatorilor și cesionarilor noștri o licență irevocabilă, continuă, cu titlu gratuit și valabilă la nivel mondial pentru utilizarea materialelor

respective, atât în cadrul, cât și în afara domeniului Bakker. Licența acoperă și copierea, distribuția, difuzarea și orice alt tip de transmitere, precum și ajustarea și editarea materialelor.

## 10. Procedura privind disputele și reclamațiile

**10.1** Bakker îi recomandă clientului să trimită orice reclamații pe mail, la adresa [info.ro@bakker.com](mailto:info.ro@bakker.com). Bakker va depune eforturi pentru remedierea satisfăcătoare a reclamației. Dacă nu se poate ajunge la o remediere, clientul poate apela la platforma de soluționare online a litigiilor, pusă la dispoziție de Comisia Europeană. Platforma este disponibilă accesând <http://ec.europa.eu/odr>.

**10.2** Acordurile dintre Bakker și client cu privire la termenii și condițiile generale de față intră exclusiv sub incidența legislației din Olanda.

**10.3** Toate disputele posibile vor fi soluționate exclusiv de către Tribunalul din Amsterdam, cu mențiunea că Bakker îi va alocă unui consumator o perioadă de cel puțin o lună pentru a alege un judecător competent juridic.

## 11. Informații suplimentare

**11.1** În eventualitatea în care dvs. sau Bakker nu reușește să asigure respectarea unei legi în cadrul acestor termeni și condiții, acest lucru nu vă va împiedica pe dvs. sau Bakker de la aplicarea oricăror alte legi sau de la a apela ulterior la legea respectivă.

**11.2** În măsura în care anumite prevederi din cadrul acestor termeni și condiții sunt desemnate a fi nevalide, ilegale sau neefectabile de către o instanță judecătorească sau o autoritate competentă dintr-o jurisdicție anume, se va considera că prevederea respectivă nu mai face parte din acești termeni și condiții, iar acest lucru nu va influența caracterul executoriu al celorlalți termeni și condiții, nici nu va influența valabilitatea, caracterul legitim și executoriu al prevederii respective într-o altă jurisdicție.

**11.3** Dacă sunteți un utilizator comercial, sunteți de acord să protejați, imediat și atunci când vi se solicită, Bakker și/sau unul dintre cesionarii săi și funcționarii, directorii și angajații săi împotriva oricăror cereri, răspunderi, daune, costuri și cheltuieli, inclusiv taxe judiciare, ce rezultă în urma oricărei încălcări din partea dvs. a prezenților termeni și condiții sau a altor obligații ce rezultă de pe urma utilizării de către dvs. a site-ului web Bakker.