

Termeni și condiții de utilizare

Folosirea acestui site implică acceptarea automată a termenilor și condițiilor de mai jos. Vă recomandăm citirea cu atenție a acestora. **ARC ROM DIAMONDS SRL** își rezervă dreptul de a modifica aceste prevederi oricând, fără o notificare prealabilă. Cea mai recentă versiune este disponibilă oricând pe această pagină.

1. Acceptarea termenilor

Accesarea și utilizarea website-ului www.ardmag.com de către dumneavoastră constituie acceptarea necondiționată a acestor termeni și condiții și creează un acord legal între părți.

2. Legislație aplicabilă

Relația contractuală dintre utilizator și **ARC ROM DIAMONDS SRL** este guvernată de legislația română în vigoare, inclusiv, dar fără a se limita la:

- Ordonanța Guvernului nr. 21/1992 privind protecția consumatorilor
- Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniști
- Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților
- Legea nr. 365/2002 privind comerțul electronic

3. Drepturi de autor și proprietate intelectuală

Întregul conținut al site-ului **www.ardmag.com** – inclusiv, dar fără a se limita la: texte, imagini, grafice, logo-uri, elemente de design web, scripturi, baze de date, emailuri – este proprietatea **ARC ROM DIAMONDS SRL** sau a partenerilor săi și este protejat de Legea nr. 8/1996 privind drepturile de autor și de legislația privind proprietatea intelectuală și industrială.

Folosirea oricăror elemente de pe acest site fără acordul scris al deținătorului este strict interzisă și se sancționează conform legii.

4. Limitarea accesului și utilizării

ARC ROM DIAMONDS SRL oferă utilizatorului acces limitat, în interes personal (ex: plasarea de comenzi, informare), pe site-ul **www.ardmag.com**, fără a conferi dreptul de a copia, distribui, modifica, reproduce sau exploata conținutul în scopuri comerciale fără permisiune scrisă.

Este interzisă utilizarea mărcii comerciale, a numelui de domeniu, a logo-ului, denumirii comerciale sau a altor elemente de brand ale companiei fără acordul scris prealabil.

5. Produse și prețuri

Produsele prezentate pe www.ardmag.com sunt comercializate de către ARC ROM DIAMONDS SRL. Informațiile despre produse (inclusiv prețurile) sunt prezentate cu titlu informativ și pot fi modificate oricând, fără o notificare prealabilă.

Prețul final este cel afișat la momentul plasării comenzii și confirmării acesteia.

6. Contact și informații despre companie

- Denumire firmă: ARC ROM DIAMONDS SRL
- Cod Unic de Înregistrare (CUI): RO13828707
- Nr. Reg. Comerțului: J12/553/2001
- Sediul: Calea Baciului 1-3, Cluj-Napoca 400230, Romania
- Email: office@arcromdiamonds.ro
- Telefon: +40 722 155 441

Politica de Livrare

1. Termene și Metode de Livrare

1.1. Comenzile plasate pe site-ul www.ardmag.com sunt livrate prin servicii de curierat rapid, cu un termen estimativ de livrare de **1-3 zile lucrătoare** de la confirmarea comenzii. În perioade aglomerate (ex. sărbători legale, campanii promoționale), sau zone specifice, termenul poate fi extins.

1.2. Vânzătorul va depune toate eforturile pentru a respecta termenele de livrare menționate în confirmarea comenzii. În cazul în care apar întârzieri cauzate de factori independenți de controlul Vânzătorului (ex. condiții meteo extreme, greve, accidente, blocaje logistice), Cumpărătorul va fi informat în cel mai scurt timp posibil.

1.3. În situația în care livrarea este întârziată sau imposibilă din cauza lipsei de stoc, Vânzătorul va informa Cumpărătorul și îi va oferi opțiunea de:

- înlocuire a produsului cu unul similar,
- livrare întârziată,
- sau anularea comenzii, fără penalități.

2. Costuri de Transport

2.1. Costul de livrare este calculat automat în procesul de finalizare a comenzii, în funcție de greutatea și dimensiunile coletului. Tariful pornește de la **13,31 lei (TVA inclus)** pentru coletele standard de până la 0,5 kg (produse aflate în stoc).

2.2. Pentru produsele disponibile doar la comandă sau în regim special, costul transportului poate varia în funcție de transportator și va fi comunicat clientului înainte de confirmarea comenzii.

2.3. Livrarea se efectuează prin una sau mai multe dintre următoarele firme de curierat: **FAN Courier, DPD, Dragon Star**.

2.4. În funcție de valoarea totală a comenzii și de campaniile active, **ARC ROM DIAMONDS SRL oferă livrare gratuită**, conform condițiilor stabilite în paginile promoționale, pentru livrări de peste 500 RON.

2.5. În cazul livrărilor care presupun condiții speciale (ex: colete voluminoase, destinații greu accesibile), eventualele costuri suplimentare vor fi comunicate și confirmate de client **înainte de expedierea comenzii**.

3. Condiții de Livrare

3.1. Produsele sunt livrate la adresa indicată de Cumpărător în momentul plasării comenzii. Dacă livrarea nu poate fi efectuată din cauze imputabile Cumpărătorului (adresă greșită, lipsă de la adresă, refuz de primire), acesta poate fi obligat să suporte costurile unei noi livrări.

3.2. Produsele sunt livrate în regim **franco depozit**, fără asigurare, cu excepția cazurilor convenite separat. Costurile aferente asigurării sau manipulării speciale sunt suportate de Cumpărător, dacă este cazul.

4. Recepția Produselor

4.1. La recepționarea coletului, Cumpărătorul are obligația de a verifica **integritatea ambalajului și conținutul acestuia**. Orice deteriorare vizibilă sau lipsuri trebuie menționate în procesul-verbal al curierului și raportate Vanzătorului în termen de **24 de ore** de la primirea coletului.

4.2. Dacă produsele sunt livrate deteriorate sau nu corespund comenzii, Vanzătorul le va înlocui sau va returna contravaloarea acestora, conform procedurii descrise în Politica de Retur.

5. Forța Majoră

5.1. **ARC ROM DIAMONDS SRL** nu poate fi considerată responsabilă pentru întârzieri sau imposibilitatea livrării cauzate de evenimente de forță majoră, incluzând (dar fără a se limita la): dezastre naturale, conflicte armate, greve, blocaje administrative, măsuri impuse de autorități sau alte circumstanțe imprevizibile și necontrolabile.

Contact

Pentru orice întrebări sau clarificări privind politica de livrare, vă rugăm să ne contactați:

- **Telefon:** +40 722 155 441
- **Email:** office@arcromdiamonds.ro

Politica de Retur

1. Politica de Retur pentru Consumatori (Persoane Fizice)

Conform legislației în vigoare, consumatorii au dreptul să returneze produsele achiziționate de pe site-ul nostru în termen de **14 zile calendaristice** de la data primirii acestora, fără a fi necesară o justificare.

Pentru a efectua un retur, vă rugăm să urmați pașii de mai jos:

1.1. Informarea privind returul

Consumatorul trebuie să ne notifice în scris, prin email la adresa office@arcromdiamonds.ro menționând numărul comenzii și produsele care urmează a fi returnate.

1.2. Condițiile produselor returnate

- Produsele trebuie să fie în aceeași stare în care au fost livrate, însoțite de toate accesoriile, documentația și ambalajul original.
- Nu se acceptă returnuri pentru produse care prezintă urme de uzură, deteriorări sau care nu mai pot fi revândute ca noi.

1.3. Costurile de returnare

Costurile de transport pentru returnarea produselor vor fi suportate de consumator, cu excepția cazului în care produsele sunt defecte sau a fost livrat un alt produs decât cel comandat.

1.4. Rambursarea sumei

Rambursarea se va efectua în termen de maxim **14 zile calendaristice** de la primirea returului, utilizând aceeași metodă de plată folosită la achiziție.

Vă rugăm să rețineți că se va restitui doar suma aferentă produselor returnate, fără costul transportului aferent livrării inițiale, dacă acesta nu a fost gratuit.

2. Politica de Retur pentru Persoane Juridice

Pentru persoanele juridice, tranzacțiile comerciale nu sunt supuse dreptului legal de retur. Cu toate acestea, **ARC ROM DIAMONDS SRL** poate accepta retururi conform următoarelor condiții:

2.1. Autorizarea returului

Orice retur trebuie să fie autorizat în prealabil de către **ARC ROM DIAMONDS SRL**. Vă rugăm să ne contactați înainte de a expedia produsele.

2.2. Condițiile pentru retur

- Retururile trebuie expediate cu transport plătit de către client.
- Documentul de expediere al Cumpărătorului trebuie să facă referire la documentele de expediere ale Vanzătorului.
- Nu se acceptă retururi pentru produsele livrate cu mai mult de un an în urmă.
- Produsele trebuie să fie în ambalajul original și să nu prezinte deteriorări.

2.3. Excepții și costuri

- În cazul unui retur cauzat de o eroare a Vanzătorului, costurile de transport vor fi suportate de Vanzător.
- Dacă regulile de mai sus nu sunt respectate, returul nu va fi acceptat, iar costurile de transport vor fi suportate de expeditor.
- Vanzătorul își rezervă dreptul de a percepe costuri de gestionare a retururilor care nu sunt datorate defectelor produsului sau erorilor Vanzătorului.

2.4. Produse din oferte speciale sau promoții

- Returnarea produselor achiziționate în cadrul ofertelor speciale sau promoțiilor poate fi supusă unor condiții specifice, comunicate Cumpărătorului la momentul achiziției.
- Nu se acceptă rambursări pentru produse individuale achiziționate ca parte a unui pachet sau kit, dar se poate solicita returnarea întregului pachet pentru rambursarea sumei achitate pentru acesta.

Politică de Confidențialitate

ARC ROM DIAMONDS SRL, cu sediul pe Calea Baciului 1-3, Cluj-Napoca 400230, Romania, operator de date, își asumă protejarea confidențialității datelor dumneavoastră personale. Prezenta politică descrie modul în care colectăm, folosim și protejăm aceste date în cadrul site-ului www.ardmag.com

1. Categoriile de date cu caracter personal prelucrate

1.1. **Dacă sunteți client al site-ului**, prelucrăm date precum:

- Nume și prenume
- Număr de telefon
- Adresă de e-mail
- Adrese de facturare și livrare
- Date privind modul de utilizare a site-ului (comportament, preferințe)
- Date publice din conturile Facebook sau Google, dacă sunt utilizate pentru autentificare
- Alte date pe care le furnizați în mod direct prin plasarea comenzilor sau crearea contului

1.2. **Dacă sunteți vizitator al site-ului**, prelucrăm:

- Date furnizate voluntar prin formulare de contact, reclamații etc.
- Date colectate automat: adresă IP, tip browser, timp de navigare, limbă, pagini vizualizate, secvențe de click, comportamentul pe site.

2. Scopurile și temeiurile prelucrării

2.1. **Pentru clienți:**

- Gestionarea și executarea comenzilor (temei: contract)
- Respectarea obligațiilor legale și fiscale (temei: obligație legală)
- Transmiterea comunicărilor comerciale cu consimțământul dumneavoastră (temei: consimțământ)

- Analize și îmbunătățirea experienței pe site (temei: interes legitim)

2.2. Pentru vizitatori:

- Transmiterea comunicărilor comerciale cu consimțământul (temei: consimțământ)
- Rezolvarea plângerilor și îmbunătățirea experienței pe site (temei: interes legitim)

3. Durata prelucrării datelor

3.1. Datele clienților sunt păstrate pe durata relației contractuale și ulterior conform obligațiilor legale (ex: 10 ani pentru documente financiar-contabile).

3.2. Conturile pot fi șterse la cerere, ceea ce oprește primirea de comunicări comerciale, dar datele pot fi păstrate anonimizat pentru scopuri statistice.

3.3. Pentru comenzi active, cererea de ștergere a contului se aplică după finalizarea comenzilor.

4. Dezvăluirea și transferul datelor

4.1. Dezvăluirea datelor către terțe părți:

- Datele nu sunt închiriate sau vândute.
- Pot fi comunicate unor terți colaboratori (furnizori servicii, curieri, IT), care au obligația de confidențialitate.
- Pot fi dezvăluite autorităților publice, în condițiile legii, pentru administrarea site-ului, organizarea promoțiilor, analize statistice și alte scopuri legale.

4.2. Transferul datelor în afara României:

- Datele pot fi transferate doar către state membre ale Uniunii Europene, conform legislației aplicabile.

5. Drepturile persoanelor vizate

5.1. Aveți dreptul să solicitați:

- Informații privind prelucrarea datelor
- Acces la datele personale prelucrate

- Rectificarea datelor inexacte sau incomplete
- Ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), în anumite condiții
- Restricționarea prelucrării datelor
- Portabilitatea datelor către alt operator
- Opoziția față de prelucrare, inclusiv în scopuri de marketing direct
- Să nu fiți supus deciziilor automate, inclusiv profilare

5.2. Pentru exercitarea drepturilor, vă puteți adresa prin email la: office@arcromdiamonds.ro

5.3. Aveți dreptul să depuneți plângere la Autoritatea Națională pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

6. Confidențialitatea minorilor

6.1. Nu colectăm în mod intenționat date de la persoane sub 18 ani.

6.2. Dacă aflăm că am colectat astfel de date fără consimțământ parental, acestea vor fi șterse imediat sau se va solicita consimțământul parental.

6.3. Pentru sesizări privind această situație, ne puteți contacta la:
office@arcromdiamonds.ro

7. Modificări ale politicii de confidențialitate

7.1. Ne rezervăm dreptul de a modifica această politică.

7.2. Modificările majore vor fi comunicate prin email sau prin mesaje afișate pe site.

Politica privind fișierele de tip Cookie

Prezenta Politică privind fișierele cookies se aplică tuturor utilizatorilor paginii de internet www.ardmag.com, operată de ARC ROM DIAMONDS SRL.

Scopul acestei politici este de a informa utilizatorii site-ului cu privire la utilizarea, plasarea și administrarea cookie-urilor în contextul navigării pe acest website.

1. Ce sunt cookie-urile?

1.1.

Un „cookie” este un fișier text de mici dimensiuni, compus din litere și cifre, care este salvat pe dispozitivul utilizatorului (computer, telefon mobil, tabletă etc.) de către browserul web, la cererea unui server.

1.2.

Cookie-urile sunt **pasive**, nu conțin software, viruși sau spyware și **nu pot accesa alte informații** stocate pe dispozitiv.

1.3.

Un cookie este format din două componente:

- **Nume** (identificator)
- **Conținut/valoare** (informația stocată)

1.4.

Doar serverul care a setat cookie-ul îl poate accesa din nou atunci când utilizatorul revine pe pagina asociată.

2. Scopul utilizării cookie-urilor

2.1.

Cookie-urile sunt folosite pentru:

- îmbunătățirea experienței de navigare;
- identificarea erorilor în utilizarea site-ului;
- generarea de statistici anonime privind utilizarea site-ului;
- personalizarea conținutului și anticiparea nevoilor utilizatorilor.

2.2.

Pe baza acestor date, ARC ROM DIAMONDS SRL poate adapta și optimiza website-ul pentru a oferi o experiență mai bună fiecărui vizitator.

3. Durata de viață a cookie-urilor

3.1. Cookie-uri de sesiune

- Sunt șterse automat la închiderea browserului.

3.2. Cookie-uri persistente

- Rămân pe dispozitiv pentru o perioadă determinată (de la câteva minute până la câțiva ani) sau până la ștergerea manuală de către utilizator.

4. Cookie-uri plasate de terți

4.1.

Unele secțiuni ale site-ului pot utiliza cookie-uri provenite de la terți, precum:

- **Google Analytics** – analiză trafic și comportament
- **Facebook Pixel** – remarketing și publicitate personalizată

4.2.

Aceste cookie-uri sunt gestionate de terți și nu de către ARC ROM DIAMONDS SRL

5. Tipuri de cookie-uri utilizate pe acest site

5.1. Cookie-uri de performanță

Memorează preferințele utilizatorilor pentru a evita setări repetate la vizite ulterioare.

5.2. Cookie-uri de analiză

Verifică dacă un utilizator a mai vizitat site-ul. Sunt folosite doar în scopuri statistice.

5.3. Cookie-uri de geotargeting

Detectează țara de proveniență a utilizatorului pentru afișarea corectă a conținutului publicitar.

5.4. Cookie-uri de înregistrare

Salvează informații despre autentificare (ex. contul cu care este înregistrat utilizatorul) și asociază comentarii cu username-ul. Dacă opțiunea „păstrează-mă autentificat” nu este bifată, cookie-urile se șterg automat la încheierea sesiunii.

5.5. Cookie-uri de publicitate

Identifică afișarea anterioară a unor reclame, tipul lor și timpul scurs. Sunt utilizate pentru personalizarea publicității. Acestea sunt **anonime** și nu identifică utilizatorii.

6. Informații stocate prin cookie-uri

6.1.

Cookie-urile stochează informații de identificare a browserului și ajută la recunoașterea acestuia pe parcursul sesiunilor de navigare, până la expirarea sau ștergerea manuală a fișierelor.

7. Cum pot fi dezactivate cookie-urile?

7.1.

Utilizatorii pot **refuza** utilizarea cookie-urilor prin modificarea setărilor din browser.

7.2.

Refuzarea cookie-urilor poate afecta funcționalitatea site-ului, de exemplu:

- imposibilitatea salvării produselor în coșul de cumpărături;
- imposibilitatea păstrării autentificării.

7.3.

Linkuri utile pentru gestionarea cookie-urilor în principalele browsere:

- Setări cookie Google Chrome
- Setări cookie Mozilla Firefox
- Setări cookie Apple Safari
- Setări cookie Microsoft Edge

8. Tipuri de cookie-uri utilizate în funcție de funcționalitate

8.1. Cookie-uri necesare

- Esențiale pentru funcționarea site-ului (ex. coș de cumpărături, autentificare, sesiune).

8.2. Afișare de conținut din alte platforme

Permite integrarea conținutului de pe platforme externe. Chiar și fără interacțiune directă, aceste servicii pot colecta date despre trafic.

9. Întrebări și contact

Pentru întrebări suplimentare privind utilizarea cookie-urilor pe acest site, ne puteți contacta la: office@arcromdiamonds.ro

Garanția Produselor

Prezenta politică reglementează condițiile în care ARC ROM DIAMONDS SRL oferă garanție pentru produsele comercializate prin magazinul online www.ardmag.com

1. Termenul de garanție

1.1.

Toate produsele comercializate beneficiază de garanție conform legislației în vigoare (Legea nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora) și politicilor comerciale proprii.

1.2.

Termenul de garanție variază în funcție de produs și este specificat în descrierea acestuia sau în documentele însoțitoare.

2. Condiții de aplicare a garanției

2.1.

Garanția acoperă exclusiv **defectele de fabricație și neconformitățile materialelor** utilizate.

2.2.

Orice reclamație privind un defect de fabricație trebuie formulată **conform procedurii indicate la secțiunea 6 – Procedura de reclamație.**

2.3.

În cazul validării unei reclamații, produsul defect va fi **reparat sau înlocuit gratuit**, conform opțiunii vânzătorului.

3. Excluderi de la garanție

3.1.

Garanția nu se aplică în cazul defectelor rezultate din următoarele cauze:

- Utilizare incorectă sau contrară instrucțiunilor producătorului;
- Manipulare, transport, instalare sau depozitare necorespunzătoare;
- Condiții externe improprie (șocuri mecanice, variații de tensiune, umiditate, temperaturi extreme etc.);
- Intervenții, modificări sau reparații neautorizate;
- Uzura normală sau consumabile (dacă este cazul).

4. Condiții generale pentru reclamații

4.1.

Cumpărătorul are obligația de a inspecta produsele imediat după livrare.

4.2.

Orice reclamație privind lipsuri, defecte sau neconformități trebuie transmisă **în scris** în termen de **maximum 10 zile calendaristice** de la data recepționării produselor.

4.3.

Reclamația trebuie să conțină:

- O descriere detaliată a defectului/neconformității constatate;
- Copia documentului de achiziție (factură/bon fiscal);
- Referințe privind documentele de transport (AWB, confirmare livrare etc.);
- Imagini relevante, dacă este posibil.

4.4.

În lipsa unei reclamații transmise în termenul menționat, produsele vor fi considerate **acceptate implicit și definitiv** de către cumpărător.

5. Soluții oferite în cazul validării reclamației

5.1.

În urma analizei și validării reclamației, vânzătorul va oferi, la alegerea sa:

- **Înlocuirea produsului** cu unul identic sau echivalent;
- **Rambursarea sumei plătite** pentru produsul respectiv.

5.2.

Vânzătorul își rezervă dreptul de a testa produsul reclamat înainte de soluționarea cererii și de a **refuza reclamația** sau de a **imputa costurile de diagnosticare/transport**, în cazul în care produsul returnat este funcțional sau nu prezintă defectul reclamat.

6. Procedura de reclamație

6.1.

Pentru a depune o reclamație sau a solicita aplicarea garanției, cumpărătorul trebuie să urmeze pașii de mai jos:

- **Transmiterea unei sesizări scrise** la adresa de e-mail: office@arcromdiamonds.ro
- **Menționarea detaliată a defectului** constatat;
- **Furnizarea dovezii achiziției** (factură sau bon fiscal);
- **Atașarea fotografiilor relevante**, dacă este cazul;
- **Returnarea produsului**, dacă acest lucru este solicitat de către vânzător.

6.2.

După primirea și analizarea produsului, vânzătorul va transmite un răspuns oficial în termen de **maximum 14 zile lucrătoare**.

7. Contact

Pentru informații suplimentare privind garanția produselor sau procesul de reclamație, ne puteți contacta la:

office@arcromdiamonds.ro
+40 722 155 441