

Termeni și Condiții

Detalii generale

Vă rugăm să citiți cu foarte mare atenție acești „Termeni și Condiții de Utilizare”, înainte de a utiliza sau a beneficia de serviciile oferite de Fundația The Duke of Edinburgh's International Award România. Prezentul acord stabilește termenii legali și condițiile de utilizare a site-ului www.dofe.ro.

Site-ul www.dofe.ro este creat și administrat de **Fundația The Duke of Edinburgh's International Award România**, persoană juridică identificată prin CUI 33302919, cu sediul în Calea Manastur nr. 42B, Cluj Napoca, email: office@dofe.ro.

Acceptarea Termenilor

- Orice accesare a www.dofe.ro va fi considerată acceptarea acestor Termeni și Condiții.
- Fundația își rezervă dreptul, la propria discreție, să modifice sau să înlocuiască acești „Termeni și Condiții” prin postarea termenilor actualizați pe site. Este responsabilitatea dumneavoastră să verificați periodic Termenii și Condițiile de Utilizare pentru eventualele modificări, iar utilizarea în continuare reprezintă acceptarea acestor modificări.
- Fundația își rezervă dreptul unilateral și discreționar de a modifica, suspenda sau întrerupe Serviciul în orice moment.

Înțelesul Termenilor

În înțelesul Termenilor și Condițiilor, termenii următori înseamnă:

- a) „Administratorul Site-ului” înseamnă fundația The Duke of Edinburgh's International Award Romania
- b) "Site" înseamnă website-ul www.dofe.ro
- c) "Utilizatorul" înseamnă orice persoană care accesează Site-ul sau care utilizează în orice modalitate orice Serviciu furnizat prin intermediul Site-ului;

Pe tot cuprinsul prezentului document, următorii termeni au următorul înțeles:

- Site – portalul care aparține și este administrat de Fundația The Duke of Edinburgh's International Award România, care se află la adresa dofe.ro
- Conținutul site-ului: orice material și informație publicată pe site sub orice formă – text, fotografii, grafică, audio, video
- Utilizator: persoană care accesează site-ul și care a acceptat termenii și condițiile de utilizare ale prezentului site
- Utilizare abuzivă: utilizarea site-ului fără respectarea reglementărilor și legislației în vigoare sau în orice alt mod care poate aduce prejudicii organizației

Drepturile de autor (Copyright)

Platforma <https://www.dofe.ro/> conține texte și rapoarte proprii sau materiale informative realizate de Fundația The Duke of Edinburgh's International Award România.

Fiecare utilizator accesează conținutul platformei pe propria răspundere, iar Fundația The Duke of Edinburgh's International Award România nu poate fi considerată vinovată pentru nicio urmare negativă ce ar putea rezulta din uz. Accesarea platformei <https://www.dofe.ro/> este permisă persoanelor de orice vârstă.

Bazele de date, programe, elemente de grafică, sunt proprietatea administratorului site-ului, sau, după caz, a furnizorilor produselor oferite prin intermediul site-ului și sunt protejate de Legea nr. 8/1996, privind dreptul de autor și drepturile conexe, cu modificările și completările ulterioare.

Copierea, stocarea, modificarea parțială sau în întregime a site-ului este strict interzisă și se pedepsește conform legilor în vigoare privind protecția drepturilor de autor.

Logo-ul este proprietatea exclusivă a Fundația The Duke of Edinburgh's International Award (România) și nu pot fi copiate și reproduse fără acordul scris al organizației.

În calitate de utilizator, dumneavoastră sunteți pe deplin acord cu cele mai sus menționate.

Nota de informare privind protecția datelor personale

A. Informatii generale

1. Conform cerintelor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE

(Regulamentul general privind protecția datelor), și ale Legii nr. 506/2004 privind prelucrarea datelor cu caracter personal și protecția vieții private în sectorul comunicațiilor electronice, Administratorul Site-ului va administra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate, datele personale furnizate de utilizatori. Va informăm ca datele personale pe care utilizatorii le furnizează administratorului site-ului sunt prelucrate în scopul procesării plății taxei de înscriere a participanților în programul Award, utilizarea contului ORB și emiterii de factură.

2. Fiecare utilizator, la opțiunea sa proprie, furnizează unele dintre datele sale personale pentru a beneficia de serviciul oferit de către Administratorul Site-ului. Refuzul furnizării anumitor date poate conduce la imposibilitatea accesării anumitor servicii prin intermediul Site-ului.

3. Conform Regulamentului general privind protecția datelor, fiecare utilizator beneficiază de dreptul de acces, dreptul la rectificare, dreptul la ștergerea datelor, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul la opoziție, dreptul la portabilitatea datelor, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale și dreptul de a se adresa justiției.

B. Informații specifice E-shop pentru platforma Online Record Book (ORB)

Taxa de înscriere și plata

Oferim trei tipuri de taxe de înscriere, în funcție de Nivelul Award pe care îl urmărește participantul. Fiecare nivel de înregistrare vă acordă acces la utilizarea Online Record Book.

- **Nivelul Bronz:** Taxa de înscriere a participantului la Nivelul Bronz în valoare de **75 RON** - vă acordă acces la contul ORB pentru nivelul de Bronz al programului Award.

- **Nivelul Argint:** Taxa de înscriere a participantului în valoare de **75 RON** - vă acordă acces la contul ORB pentru nivelul de Argint al programului Award.

- **Nivelul Aur:** Taxa de înscriere pentru participanții la nivelul Aur în valoare de **75 RON** - vă oferă acces la contul ORB pentru nivelul de Aur al programului Award.

Taxa de înscriere pentru fiecare nivel este cea prevăzută în Contractul de Licență semnat de Centrul Award cu Fundația Duke of Edinburgh's International Award

România. Plata se face integral în momentul înscrierii prin metodele de plată disponibile pe site-ul nostru. Toate prețurile includ taxele aplicabile, dacă nu se specifică altfel.

Plata se face prin intermediul gateway-ului de plată securizat Global Payments. Plătiți direct cu cardul, nu este necesar să aveți un cont GP. Taxa de înscriere a participanților poate fi plătită online prin utilizarea cardurilor de credit și de debit VISA, Mastercard. (*Excluzând cardurile American Express și Diners Club).

Politica de rambursare: Plata pentru înscrierea la ORB nu este rambursabilă. Rambursarea este posibilă doar în cazul unei disfuncționalități de lungă durată a sistemului, care ar împiedica utilizarea acestuia sau în cazul altor circumstanțe conform ordinii juridice românești. În caz de complicații, vă rugăm să contactați managerul regional sau o altă persoană din Autorității Naționale DofE, la adresa de e-mail office@dofe.ro

Politica de securitate: Atunci când cumpărați de la The Duke of Edinburgh's International Award, detaliile cardului sunt transmise printr-un server securizat.

Pentru Termenii și condițiile complete privind modul de utilizare, păstrarea siguranței contului dvs. și încetarea contului dvs. pe Online Record Book, vă rugăm să citiți Termenii și condițiile folosirii platformei Online Record Book.

Prin achiziționarea taxei de înregistrare a participanților, recunoașteți că ați citit, ați înțeles și sunteți de acord să vă supuneți acestor Termeni și Condiții.

Dacă aveți întrebări sau nelămuriri cu privire la acești Termeni și condiții, vă rugăm să ne contactați la office@dofe.ro.

Politică de confidențialitate

Această Politică de confidențialitate descrie modul în care The Duke of Edinburgh's International Award România (denumit în continuare "Site", "noi", "ne" sau "al nostru") colectează, utilizează și dezvăluie informațiile dumneavoastră personale atunci când vizitați, utilizați serviciile noastre sau efectuați o achiziție de pe <https://dofe.ro/> (denumit în continuare "Site") sau comunicați în alt mod cu noi (colectiv, "Serviciile"). În sensul prezentei Politici de confidențialitate, "dumneavoastră" și "al dumneavoastră" înseamnă dumneavoastră, în calitate de utilizator al Serviciilor, fie că sunteți client, vizitator

al site-ului sau o altă persoană ale cărei informații le-am colectat în conformitate cu această Politică de confidențialitate.

Vă rugăm să citiți cu atenție această Politică de confidențialitate. Prin utilizarea și accesarea oricăruia dintre Servicii, sunteți de acord cu colectarea, utilizarea și dezvăluirea informațiilor dvs. așa cum sunt descrise în această Politică de confidențialitate. Dacă nu sunteți de acord cu această Politică de confidențialitate, vă rugăm să nu utilizați și să nu accesați niciunul dintre Servicii.

Modificări ale acestei politici de confidențialitate

Este posibil să actualizăm această Politică de confidențialitate din când în când, inclusiv pentru a reflecta modificările practicilor noastre sau din alte motive operaționale, legale sau de reglementare. Vom publica Politica de confidențialitate revizuită pe Site, vom actualiza data "Ultima actualizare" și vom lua orice alte măsuri cerute de legislația aplicabilă.

Cum colectăm și folosim informațiile dvs. personale

Pentru a furniza Serviciile, colectăm și am colectat în ultimele 12 luni informații cu caracter personal despre dvs. dintr-o varietate de surse, după cum se arată mai jos. Informațiile pe care le colectăm și le folosim variază în funcție de modul în care interacționați cu noi.

În plus față de utilizările specifice prezentate mai jos, putem utiliza informațiile pe care le colectăm despre dvs. pentru a comunica cu dvs., pentru a furniza Serviciile, pentru a respecta orice obligații legale aplicabile, pentru a pune în aplicare orice termeni de servicii aplicabile și pentru a proteja sau apăra Serviciile, drepturile noastre și drepturile utilizatorilor noștri sau ale altora.

Ce informații personale colectăm

Tipurile de informații personale pe care le obținem despre dvs. depind de modul în care interacționați cu site-ul nostru și utilizați serviciile noastre. Când folosim termenul "informații personale", ne referim la informații care vă identifică, se referă la, descriu sau pot fi asociate cu dumneavoastră. Următoarele secțiuni descriu categoriile și tipurile specifice de informații personale pe care le colectăm.

Informații pe care le colectăm direct de la dumneavoastră

Informațiile pe care ni le transmiteți direct prin intermediul Serviciilor noastre pot include:

- Detalii de contact de bază, inclusiv numele, adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail.
- Informații despre comandă, inclusiv numele dumneavoastră, adresa de facturare, adresa de expediere, confirmarea plății, adresa de e-mail, numărul de telefon.

Unele caracteristici ale Serviciilor pot necesita să ne furnizați direct anumite informații despre dvs. Puteți alege să nu furnizați aceste informații, dar acest lucru vă poate împiedica să utilizați sau să accesați aceste caracteristici.

Informații pe care le colectăm prin intermediul cookie-urilor

De asemenea, colectăm automat anumite informații despre interacțiunea dvs. cu Serviciile ("Date de utilizare"). Pentru a face acest lucru, este posibil să folosim cookie-uri, pixeli și tehnologii similare ("Cookie-uri"). Datele de utilizare pot include informații despre modul în care accesați și utilizați Site-ul nostru și contul dvs., inclusiv informații despre dispozitiv, informații despre browser, informații despre conexiunea dvs. la rețea, adresa IP și alte informații privind interacțiunea dvs. cu Serviciile.

Informații pe care le obținem de la terțe părți

În cele din urmă, putem obține informații despre dvs. de la terți, inclusiv de la vânzători și furnizori de servicii care pot colecta informații în numele nostru, cum ar fi:

- Procesatorii noștri de plăți, care colectează informații de plată (de exemplu, contul bancar, informații despre cardul de credit sau de debit, adresa de facturare) pentru a procesa plățile dvs. în vederea îndeplinirii comenzilor dvs. și pentru a vă furniza produsele sau serviciile pe care le-ați solicitat, în vederea executării contractului nostru cu dvs.
- Atunci când vizitați Site-ul nostru, deschideți sau faceți clic pe e-mailurile pe care vi le trimitem sau interacționați cu Serviciile noastre sau cu reclamele noastre, noi, sau terții cu care lucrăm, putem colecta automat anumite informații utilizând tehnologii de urmărire online, cum ar fi pixeli, balize web, kituri de dezvoltare software, biblioteci ale terților și module cookie.

Orice informație pe care o obținem de la terți va fi tratată în conformitate cu această Politică de confidențialitate. Nu suntem responsabili sau răspunzători pentru acuratețea informațiilor care ne sunt furnizate de către terți și nu suntem responsabili pentru politicile sau practicile terților. Pentru mai multe informații, consultați secțiunea de mai jos, Site-uri web și link-uri ale terților.

Cum folosim informațiile dvs. personale

- Furnizarea de produse și servicii. Utilizăm informațiile dvs. personale pentru a vă furniza Serviciile în vederea executării contractului nostru cu dvs., inclusiv pentru a procesa plățile dvs., pentru a vă îndeplini comenzile, pentru a vă trimite notificări legate de contul dvs., achiziții, retururi, schimburi sau alte tranzacții, pentru a crea, menține și gestiona în alt mod contul dvs., pentru a aranja expedierea, pentru a facilita orice retur și schimb și pentru a vă permite să postați recenzii.
- Marketing și publicitate. Utilizăm informațiile dvs. personale în scopuri de marketing și promoționale, cum ar fi trimiterea de comunicări de marketing, publicitate și promoționale prin e-mail, mesaje text sau poștă și pentru a vă arăta reclame pentru produse sau servicii. Acest lucru poate include utilizarea informațiilor dvs. personale pentru a adapta mai bine Serviciile și publicitatea de pe site-ul nostru și de pe alte site-uri web.
- Securitate și prevenirea fraudei. Utilizăm informațiile dvs. personale pentru a detecta, investiga sau lua măsuri cu privire la posibile activități frauduloase, ilegale sau rău intenționate. Dacă alegeți să utilizați Serviciile și să vă înregistrați un cont, sunteți responsabil pentru păstrarea în siguranță a credențialelor contului dumneavoastră. Vă recomandăm cu tărie să nu vă împărtășiți numele de utilizator, parola sau alte detalii de acces cu nimeni altcineva. Dacă credeți că contul dvs. a fost compromis, vă rugăm să ne contactați imediat.
- Comunicarea cu dumneavoastră. Utilizăm informațiile dvs. personale pentru a vă oferi asistență pentru clienți și pentru a ne îmbunătăți Serviciile. Acest lucru este în interesul nostru legitim pentru a fi receptivi față de dumneavoastră, pentru a vă oferi servicii eficiente și pentru a menține relația noastră de afaceri cu dumneavoastră.

Cookie-uri

La fel ca multe site-uri web, utilizăm module cookie pe site-ul nostru.

Utilizăm Cookie-uri pentru a alimenta și îmbunătăți Site-ul și Serviciile noastre, pentru a rula analize și pentru a înțelege mai bine interacțiunea utilizatorilor cu Serviciile (în interesul nostru legitim de a administra, îmbunătăți și optimiza Serviciile). De asemenea, putem permite terților și furnizorilor de servicii să utilizeze Cookie-uri pe Site-ul nostru pentru a personaliza mai bine serviciile, produsele și publicitatea de pe Site-ul nostru și de pe alte site-uri web.

Cele mai multe browsere acceptă în mod automat Cookie-urile în mod implicit, dar puteți alege să vă setați browserul pentru a elimina sau respinge Cookie-urile prin intermediul comenzilor browserului dumneavoastră. Vă rugăm să rețineți că eliminarea sau blocarea Cookie-urilor poate avea un impact negativ asupra experienței dvs. de utilizator și poate face ca unele dintre Servicii, inclusiv anumite caracteristici și funcționalități generale, să funcționeze incorect sau să nu mai fie disponibile. În plus, este posibil ca blocarea Cookie-urilor să nu împiedice complet modul în care împărtășim informații cu terțe părți, cum ar fi partenerii noștri de publicitate.

Cum dezvăluim informațiile personale

În anumite circumstanțe, putem dezvălui informațiile dvs. personale unor terțe părți în scopuri legitime, în conformitate cu această politică de confidențialitate. Astfel de circumstanțe pot include:

- Cu furnizori sau alte terțe părți care prestează servicii în numele nostru (de exemplu, gestionarea IT, procesarea plăților, analiza datelor, asistență pentru clienți, stocare în cloud, îndeplinire și expediere).
- Cu parteneri de afaceri și de marketing. Partenerii noștri de afaceri și de marketing vor utiliza informațiile dvs. în conformitate cu propriile lor notificări de confidențialitate.
- Atunci când ne direcționați, ne solicitați sau sunteți de acord în alt mod cu dezvăluirea de către noi a anumitor informații către terți, cum ar fi pentru a vă expedia produse sau prin utilizarea de către dvs. a widget-urilor de social media sau a integrărilor de conectare, cu acordul dvs.
- Cu afiliații noștri sau în alt mod în cadrul grupului nostru corporativ, în interesul nostru legitim de a conduce o afacere de succes.
- În legătură cu o tranzacție de afaceri, cum ar fi o fuziune sau un faliment, pentru a respecta orice obligații legale aplicabile (inclusiv pentru a răspunde citațiilor, mandate de percheziție și solicitări similare), pentru a pune în aplicare orice termeni de serviciu aplicabile și pentru a proteja sau

apăra Serviciile, drepturile noastre și drepturile utilizatorilor noștri sau ale altora.

- Nu folosim sau dezvăluim informații personale sensibile în scopul de a deduce caracteristici despre dvs.

Nu controlăm cine va avea acces la informațiile pe care alegeți să le puneți la dispoziția altora și nu putem garanta că părțile care au acces la astfel de informații vor respecta confidențialitatea dvs. sau le vor păstra în siguranță. Nu suntem răspunzători pentru confidențialitatea sau securitatea informațiilor pe care le puneți la dispoziția publicului sau pentru acuratețea, utilizarea sau utilizarea necorespunzătoare a informațiilor pe care le dezvăluiți sau pe care le primiți de la terți.

Site-uri web și link-uri ale terților

Site-ul nostru poate oferi linkuri către site-uri web sau alte platforme online operate de terțe părți. Dacă urmați linkuri către site-uri care nu sunt afiliate sau controlate de noi, trebuie să consultați politicile de confidențialitate și de securitate și alți termeni și condiții ale acestora.

Nu garantăm și nu suntem responsabili pentru confidențialitatea sau securitatea acestor site-uri, inclusiv pentru acuratețea, caracterul complet sau fiabilitatea informațiilor găsite pe aceste site-uri. Informațiile pe care le furnizați în locuri publice sau semipublice, inclusiv informațiile pe care le împărtășiți pe platformele de rețele sociale ale unor terțe părți, pot fi, de asemenea, vizualizate de alți utilizatori ai Serviciilor și/sau de utilizatorii acelor platforme terțe, fără limitare în ceea ce privește utilizarea lor de către noi sau de către o terță parte. Includerea de către noi a unor astfel de linkuri nu implică, prin ea însăși, nicio aprobare a conținutului de pe aceste platforme sau a proprietarilor sau operatorilor acestora, cu excepția celor dezvăluite în cadrul Serviciilor.

Date despre copii

Serviciile nu sunt destinate a fi utilizate de copii și nu colectăm cu bună știință niciun fel de informații personale despre copii. Dacă sunteți părintele sau tutorele unui copil care ne-a furnizat informațiile sale personale, ne puteți contacta folosind datele de contact prezentate mai jos pentru a solicita ștergerea acestora.

Securitatea și păstrarea informațiilor dumneavoastră

Vă rugăm să fiți conștienți de faptul că nicio măsură de securitate nu este perfectă sau impenetrabilă, iar noi nu putem garanta o "securitate perfectă". În plus, este posibil ca orice informație pe care ne-o trimiteți să nu fie securizată în timpul tranzitului. Vă recomandăm să nu utilizați canale nesigure pentru a ne comunica informații sensibile sau confidențiale.

Cât timp păstrăm informațiile dvs. personale depinde de diferiți factori, cum ar fi dacă avem nevoie de informațiile pentru a vă menține contul, pentru a vă furniza Serviciile, pentru a ne conforma obligațiilor legale, pentru a rezolva litigii sau pentru a pune în aplicare alte contracte și politici aplicabile.

Drepturile și opțiunile dumneavoastră

În funcție de locul în care locuiți, este posibil să aveți unele sau toate drepturile enumerate mai jos în legătură cu informațiile dvs. personale. Cu toate acestea, aceste drepturi nu sunt absolute, se pot aplica numai în anumite circumstanțe și, în anumite cazuri, putem refuza cererea dvs. așa cum permite legea.

- **Dreptul de a accesa / cunoaște.** Este posibil să aveți dreptul de a solicita accesul la informațiile personale pe care le deținem despre dumneavoastră, inclusiv detalii referitoare la modul în care utilizăm și partajăm informațiile dumneavoastră.
- **Dreptul de a șterge.** Este posibil să aveți dreptul de a ne solicita să ștergem informațiile personale pe care le deținem despre dumneavoastră.
- **Dreptul de a corecta.** Este posibil să aveți dreptul de a ne solicita să corectăm informațiile personale inexacte pe care le păstrăm despre dumneavoastră.
- **Dreptul la portabilitate.** Puteți avea dreptul de a primi o copie a informațiilor personale pe care le deținem despre dumneavoastră și de a ne solicita să le transferăm către o terță parte, în anumite circumstanțe și cu anumite excepții.
- **Dreptul de a refuza vânzarea sau partajarea sau publicitatea direcționată.** Este posibil să aveți dreptul de a ne solicita să nu vă "vindem" sau să nu "partajăm" informațiile dvs. personale sau să refuzați prelucrarea informațiilor dvs. personale în scopuri considerate a fi "publicitate direcționată", așa cum sunt definite în legile aplicabile privind confidențialitatea. Vă rugăm să rețineți că, dacă vizitați Site-ul nostru cu semnalul de preferințe de renunțare la Global Privacy Control activat, în

funcție de locul în care vă aflați, vom trata automat acest lucru ca pe o cerere de renunțare la "vânzarea" sau "partajarea" informațiilor pentru dispozitivul și browserul pe care le utilizați pentru a vizita Site-ul.

- Dreptul de a limita și/sau de a renunța la utilizarea și dezvăluirea informațiilor personale sensibile. Este posibil să aveți dreptul de a ne solicita să limităm utilizarea și/sau dezvăluirea informațiilor personale sensibile doar la ceea ce este necesar pentru a efectua Serviciile sau a furniza bunurile la care se așteaptă în mod rezonabil o persoană obișnuită.
- Restricția de prelucrare: Este posibil să aveți dreptul de a ne cere să oprim sau să restricționăm prelucrarea informațiilor personale.
- Retragera consimțământului: În cazul în care ne bazăm pe consimțământul pentru a prelucra informațiile dvs. personale, este posibil să aveți dreptul de a retrage acest consimțământ.
- Apel: Este posibil să aveți dreptul de a face apel la decizia noastră în cazul în care refuzăm să vă prelucrăm cererea. Puteți face acest lucru răspunzând direct la refuzul nostru.
- Gestionarea preferințelor de comunicare: Este posibil să vă trimitem e-mailuri promoționale, iar dumneavoastră puteți renunța în orice moment la primirea acestora folosind opțiunea de dezabonare afișată în e-mailurile pe care vi le trimitem. Dacă renunțați, vă putem trimite în continuare e-mailuri nepromoționale, cum ar fi cele referitoare la contul dvs. sau la comenzile pe care le-ați făcut.

Vă puteți exercita oricare dintre aceste drepturi acolo unde este indicat pe site-ul nostru sau contactându-ne folosind datele de contact furnizate mai jos.

Nu vă vom discrimina pentru exercitarea oricăruia dintre aceste drepturi. Este posibil să fie necesar să colectăm informații de la dvs. pentru a vă verifica identitatea, cum ar fi adresa dvs. de e-mail sau informații despre cont, înainte de a oferi un răspuns substanțial la cerere. În conformitate cu legile aplicabile, puteți desemna un agent autorizat să facă cereri în numele dvs. pentru a vă exercita drepturile. Înainte de a accepta o astfel de solicitare din partea unui agent, vom solicita ca agentul să furnizeze dovada că l-ați autorizat să acționeze în numele dvs. și este posibil să fie nevoie să vă verificați identitatea direct cu noi. Vom răspunde solicitării dvs. în timp util, așa cum prevede legea aplicabilă.

Reclamații și Litigii

1.1. Prezentul document este supus legii române. În cazul unor eventuale litigii apărute între Vânzător și Utilizatori / Cumpărători se va încerca întâi rezolvarea pe cale amiabilă a acestora. Prezentul capitol și procedura de mai jos reprezintă o dovadă a disponibilității Vânzătorului de a soluționa rapid, eficient, amiabil, alternativ, extra-judiciar, sesizările/reclamațiile/litigiile în care este parte, uzitând de toate mecanismele și măsurile legale aplicabile în România.

1.2. Pentru sesizări sau reclamații legate de Bunul și/sau Serviciul achiziționat, funcționalitățile Site-ului sau Conținut ilegal, Utilizatorii / Cumpărătorii sau orice alte persoane interesate au la dispoziție oricând posibilitatea transmiterii respectivei reclamații prin adresarea unui email la office@dofe.ro.

Fundația va informa pe cel care a făcut o sesizare sau reclamație cu privire la acceptarea acesteia și acolo unde este cazul cu privire la decizia luată, cu condiția să i se fi furnizat datele de contact.

Termenul maxim de soluționare a reclamațiilor sau a sesizărilor este de 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora.

Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul nostru la plângerea dvs., este posibil să aveți dreptul de a face apel la decizia noastră, contactându-ne folosind detaliile de contact prezentate mai jos, sau să depuneți plângerea la autoritatea locală de protecție a datelor.

Totodată, puteți apela la procedurile alternative de soluționare (SAL/SOL) prezentate mai jos și ulterior instanțelor de judecată competente.

SAL reprezintă un mecanism alternativ sistemului judiciar, prin care este oferit consumatorilor posibilitatea de soluționare a litigiilor potențiale, atunci când se confruntă cu o problemă legată de achiziționarea Bun și/sau a unui Serviciu. Astfel, sesizările sau reclamațiile împotriva comercianților vor fi prezentate voluntar de către consumatori, urmând a fi soluționate într-un mod independent, imparțial, transparent, rapid și echitabil. Accesarea acestei modalități alternative de soluționare poate fi realizată atât online cât și prin metodele clasice, pe suport hârtie sau pe alt suport durabil.

În vederea soluționării alternative a litigiilor, sesizarea sau reclamația Cumpărătorului poate fi depusă în scris direct la Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor la următoarele date de contact: adresa: București, Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, cod postal 011865, tel: 021.307.67.69; fax: 021.314.34.62, e-mail: dsal@anpc.ro. Direcția Alternativă de Soluționare a Litigiilor a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor este competentă să soluționeze

alternativ litigiile naționale și transfrontaliere care decurg din contractele de vânzare sau contractele de servicii încheiate cu un comerciant care își desfășoară activitatea în România și este inclusă în lista entităților SAL la nivel european, disponibil la următorul link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>". Pentru și mai multe detalii, Cumpărătorii pot accesa link-ul afișat în site în secțiunea [ANPC – SAL](#).

Având în vedere dispozițiile Regulamentului (UE) nr. 524/2013 privind soluționarea online a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE, Utilizatorul/Cumpărătorul are posibilitatea de a opta pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a eventualelor litigii, și prin utilizarea platformei europene de soluționare online a litigiilor (platforma SOL), instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficientă, rapidă și echitabilă, pe cale extrajudiciară, a litigiilor care privesc obligațiile contractuale rezultate din contractele de vânzare sau de prestare de servicii online dintre un consumator care își are reședință în Uniunea Europeană și un comerciant stabilit în Uniunea Europeană. În acest sens, poate fi accesat link-ul existent în secțiunea: : Soluționarea Online a litigiilor.

SAL și SOL nu reprezintă două mecanisme diferite pentru soluționarea eventualelor sesizări/reclamații. Cumpărătorul înțelege că soluționarea alternativă a litigiilor și soluționarea online a litigiilor subzistă ca un singur mecanism, reprezentând unul și același instrument existând între acestea o identitate de scop, obiect și finalitate. Cumpărătorul înțelege că distincția dintre SAL și respectiv SOL este reprezentată de modalitatea de accesare / formatul inițial al respectivei sesizări/reclamații, astfel încât în cazul SAL forma de adresare a consumatorului este una de tip clasic, în scris (pe email, pe cale poștală) pe care în cazul SOL, consumatorul optează pentru utilizarea completării unui formular existent pe o platformă digitală, exclusiv online.

În cazul în care soluționarea amiabilă ori alternativă a sesizărilor/reclamațiilor/litigiilor nu va fi posibilă, ori nu se va ajunge la un consens mutual, acestea vor fi soluționate de către instanțele judecătorești române competente din Municipiul București.

Utilizatori internaționali

Vă rugăm să rețineți că este posibil să transferăm, să stocăm și să procesăm informațiile dvs. personale în afara țării în care locuiți, inclusiv în Statele Unite. Informațiile dvs. personale sunt, de asemenea, procesate de către personalul și furnizorii de servicii și partenerii terți din aceste țări.

În cazul în care transferăm informațiile dvs. personale în afara Europei, ne vom baza pe mecanisme de transfer recunoscute, cum ar fi Clauzele contractuale standard ale Comisiei Europene sau orice contracte echivalente emise de autoritatea competentă relevantă din Regatul Unit, după caz, cu excepția cazului în care transferul de date se face către o țară despre care s-a stabilit că oferă un nivel adecvat de protecție.

Contact

Dacă aveți întrebări cu privire la practicile noastre de confidențialitate sau la această Politică de confidențialitate, sau dacă doriți să vă exercitați oricare dintre drepturile de care dispuneți, vă rugăm să ne contactați la adresa Calea Manastur, 42B, Cluj-Napoca, CJ, 400535, România.

În sensul legilor aplicabile privind protecția datelor, noi suntem operatorul de date al informațiilor dvs. personale.