

Condizioni generali di vendita (CGV) per gli acquisti online

Indice

- I.** Ambito di applicazione
- II.** Ordini - conclusione del contratto
- III.** Valore minimo e massimo dell'ordine
- IV.** Consegna, disponibilità della merce
- V.** Prezzi e costi di spedizione
- VI.** Modalità di pagamento e fattura elettronica
- VII.** Diritti di garanzia
- VIII.** Responsabilità
- IX.** Informativa sul diritto di recesso
- X.** Diritto di recesso
- XI.** Effetti del recesso
- XII.** Esclusione del diritto di recesso
- XIII.** Reclami/risoluzione delle controversie
- XIV.** Protezione dei dati
- XV.** Diritto applicabile e foro competente

I. Ambito di applicazione

1. dm drogerie markt s.r.l., via Galileo Galilei 10 - 39100 Bolzano (di seguito "dm") invita gli utenti a prendere visione delle presenti Condizioni Generali di Vendita. È possibile contattarci tramite il [modulo di contatto](#). Risposte a domande di carattere generale in merito agli ordini online possono essere reperite nella nostra sezione [DOMANDE FREQUENTI](#).

Per maggiori informazioni sui dati dell'azienda, si veda la pagina [Dati societari](#).

2. Per gli ordini effettuati nel nostro shop online su dm-drogeriemarkt.it si applicano esclusivamente le seguenti Condizioni generali di vendita di dm nella versione aggiornata al momento dell'ordine. Condizioni di vendita contrastanti, divergenti o aggiuntive rispetto alle disposizioni seguenti non trovano applicazione, anche se note, a meno che la loro validità non sia stata espressamente approvata in forma scritta.

È possibile scaricare, salvare, riprodurre o stampare il testo in formato PDF cliccando [qui](#).

3. È consentito fare acquisti nello shop online dm (sul nostro sito web dm-drogeriemarkt.it) solo ai maggiori di 18 anni. Le nostre offerte sono rivolte alla clientela in Italia. Per i clienti con residenza personale all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE), tali offerte sono disponibili secondo le stesse modalità e condizioni in considerazione del regolamento europeo sui blocchi geografici (Regolamento (UE) 2018/302). Ai fini dell'individuazione dell'indirizzo di consegna nel territorio italiano, si ritengono esclusi dal territorio italiano la Repubblica di San Marino, la Città del Vaticano e la Confederazione Svizzera.

4. In linea di principio le nostre offerte sono indirizzate a consumatori ai sensi dell'art. 2 del D.Lgs. 70 del 2003. Per consumatore si intende la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta come da art. 3, comma 1, lett. a del D. Lgs. n. 206/2005).

La vendita dei nostri prodotti è riservata ad un contesto domestico, dall'acquisto sono escluse le partite iva. Gli ordini degli articoli offerti da dm drogerie markt srl saranno consentiti solo ad una clientela privata. Al Cliente, all'atto dell'acquisto, saranno richiesti i dati necessari per permetterci la conclusione dell'acquisto e l'effettuazione della consegna, insieme al proprio codice fiscale per l'emissione della fattura di vendita.

5. La lingua del contratto è l'italiano. Tutti i prezzi sono indicati in euro.

II. Ordini - conclusione del contratto

1. L'ordine tramite dm-drogeriemarkt.it o app dm va inteso come la richiesta a dm per la conclusione di un contratto di acquisto. Le nostre offerte non sono vincolanti, ma rappresentano un invito ad offrire. È fatta salva la riserva di modifiche tecniche o di altra natura entro quanto considerato ragionevole.

2. Tutti gli articoli contrassegnati con "disponibile" possono essere inseriti nel carrello cliccando sul simbolo corrispondente. Non appena si è deciso di effettuare l'acquisto, è possibile avviare la procedura per l'ordine cliccando sul pulsante "Proseguì".

a. A questo punto si ha la possibilità di creare un account dm (di seguito “la mia dm”), al fine di poter effettuare più comodamente gli ordini successivi. Per ulteriori informazioni in merito, si vedano le Condizioni di utilizzo e l'Informativa sulla protezione dei dati personali nell'account “la mia dm”. A tale scopo si devono indicare, tra l'altro, il proprio nome, la data di nascita, l'indirizzo e-mail e una password, che va mantenuta segreta e non deve essere ceduta a terzi.

b. Inoltre, si ha anche la possibilità di effettuare l'ordine in qualità di utente non registrato.

3. Alla conclusione dell'ordine, cliccare sul pulsante “Acquista ora”. In questo modo si effettua un'offerta vincolante per l'acquisto della merce nel proprio carrello. Prima di questa operazione è ancora possibile visualizzare e modificare la merce presente nel carrello. A partire da questo momento, invece, non è più possibile modificare né l'ordine né i propri dati. In caso sia necessario effettuare delle modifiche, rivolgersi al nostro servizio clienti.

4. L'offerta si considera efficace nel momento in cui si accettano le presenti Condizioni generali di vendita (CGV) e l'Informativa sulla protezione dei dati personali mettendo un segno di spunta nella casella corrispondente.

5. Una volta inviato l'ordine, l'utente riceverà una nostra e-mail automatica che informa sull'avvenuta ricezione dell'ordine. Questa e-mail, tuttavia, non costituisce un'accettazione vincolante della proposta, l'accettazione è soggetta ad ulteriori verifiche interne sulla disponibilità dei prodotti. L'accettazione sarà vincolante e il contratto di vendita concluso solo a seguito di un'e-mail apposita, mediante la quale confermiamo la spedizione della merce e inviamo la versione aggiornata delle nostre condizioni generali di vendita al momento dell'acquisto (e-mail di conferma della spedizione), o confermiamo la consegna presso un punto vendita dm (e-mail per il ritiro). L'utente riceve tale e-mail di conferma entro tre giorni lavorativi in caso di consegna all'indirizzo indicato ovvero entro due ore in caso di modalità di consegna tramite ritiro express in un punto vendita dm indicato. Se entro i tempi menzionati non si riceve la conferma dell'ordine, o un'altra comunicazione sulla consegna, né la merce, non si è più vincolati al proprio ordine, a meno che non sia stato comunicato, tramite dm-drogeriemarkt.it, che le evasioni degli ordini possono subire dei ritardi a causa dell'incremento del volume degli ordini stessi.

6. Il Cliente è responsabile della correttezza e della veridicità delle informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al Sito o di acquisto e si impegna a tenere dm. indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte del Cliente dell'obbligo di veridicità e completezza delle informazioni fornite.

7. In caso l'utente perdesse i documenti relativi al proprio ordine, può contattarci utilizzando il [modulo di contatto](#). In questo modo possiamo inviargli una copia dei dati del suo ordine.

8. Ci riserviamo il diritto di modificare successivamente ordini di prodotti il cui quantitativo supera quello considerato di uso domestico e di annullare ordini multipli effettuati da una singola persona.

III. Valore minimo e massimo dell'ordine

1. Gli ordini su dm-drogeriemarkt.it non prevedono un valore minimo.
2. Gli ordini su dm-drogeriemarkt.it prevedono un valore massimo di 400 euro inclusa IVA.

IV. Consegna, disponibilità della merce

1. La consegna avviene solo in Italia. I clienti che effettuano un ordine e non dispongono di un indirizzo italiano per la consegna possono indicare l'indirizzo di un punto vendita in Italia e ritirare lì la merce. Se si indica l'indirizzo di una terza persona, quest'ultima deve esprimere il proprio consenso alla trasmissione dei suoi dati a dm.

2. Sono accettati gli ordini di persone residenti in qualsiasi Paese.

3. Sono disponibili le seguenti modalità di consegna:

- a. spedizione standard all'indirizzo del cliente tramite corriere
- b. spedizione standard a un punto vendita dm
- c. ritiro express presso un punto vendita dm
- d. ritiro presso un fermopoint del corriere

Per tutte le modalità di consegna sono a carico del cliente i costi di spedizione indicati e illustrati di seguito. Per informazioni in merito ai costi di spedizione, si veda il V. Prezzi e costi di spedizione delle presenti CGV.

4. Vi è anche la possibilità di scegliere la consegna mediante ritiro express in un punto vendita dm aderente, a condizione che lo stesso punto vendita dm abbia la disponibilità dei prodotti. Un'indicazione in tal senso è presente al momento dell'ordine nello shop online e il cliente lo può verificare all'interno del proprio carrello. In caso di prodotti per i quali non è certa la disponibilità, viene indicato che al momento della consegna tale prodotto potrebbe non essere più disponibile. La merce sarà pronta per il ritiro nel punto vendita dm selezionato entro due ore. Il tempo necessario per l'evasione dell'ordine (due ore) va inteso

durante l'orario di apertura del punto vendita dm. Il ritiro degli ordini è possibile solo durante l'orario di apertura.

I tempi per la consegna standard sono di circa 2 - 5 giorni lavorativi. Con giorni lavorativi vanno intesi i giorni da lunedì a venerdì esclusi i giorni festivi e prefestivi previsti per legge.

Il termine per la consegna inizia il giorno dopo la conclusione del contratto (ricezione dell'e-mail di conferma di spedizione della merce).

L'utente viene immediatamente informato in caso la consegna subisca dei ritardi.

Possono essere inseriti nel carrello solo prodotti disponibili per la consegna. Qualora, dopo l'invio dell'offerta da parte dell'utente, dovesse risultare che non è più disponibile uno dei prodotti ordinati, l'utente riceverà un'apposita comunicazione al momento della conferma della spedizione. Se l'ordine non conteneva altri prodotti, verrà annullato.

In caso di ordini con più prodotti, dm si riserva il diritto di inviare i prodotti tramite consegne parziali per garantire un miglior servizio al cliente. I costi aggiuntivi che ne derivano sono a carico di dm.

5. I prodotti da consegnare a domicilio vengono inviati con la possibilità di essere tracciati nel corso della spedizione. Se l'utente ha effettuato un ordine con consegna in uno dei nostri punti vendita dm in Italia, può tracciare il suo ordine fino all'arrivo nel punto vendita dm visualizzando lo stato di spedizione alla pagina https://vas.brt.it/vas/sped_numspe_par.htm e inserendo il numero di spedizione riportato nella conferma di spedizione. Una e-mail informerà l'utente non appena il pacco sarà arrivato nel punto vendita dm per essere ritirato. A partire da questo momento, l'ordine sarà disponibile per sette (7) giorni per il ritiro. Se entro il periodo di tempo indicato la merce non venisse ritirata, ci riserviamo la facoltà di annullare l'ordine. Gli importi già pagati saranno rimborsati.

6. Se l'utente ha ordinato i prodotti con la formula del ritiro express in uno dei nostri punti vendita dm in Italia, verrà informato tramite un'e-mail non appena l'ordine sarà pronto per il ritiro. A partire da questo momento, l'ordine sarà disponibile per sette (7) giorni per il ritiro. Se entro il periodo di tempo indicato la merce non venisse ritirata, ci riserviamo la facoltà di annullare l'ordine. Gli importi già pagati saranno rimborsati.

7. Per la consegna nel punto vendita dm desiderato o per il ritiro express nel punto vendita dm desiderato, si applica quanto segue: le merci devono essere

consegnate al cliente o alla persona espressamente delegata dal cliente dietro presentazione dell'e-mail per il ritiro. Al momento del ritiro, la persona delegata deve presentare o una delega conforme del cliente oppure l'e-mail per il ritiro inviata da dm, nella quale si comunica che l'ordine è giunto nel punto vendita dm desiderato per il ritiro. dm si riserva il diritto di verificare l'identità del cliente o della persona delegata (tramite documento munito di fotografia). Inoltre, in riferimento alla consegna delle merci, viene fornito un documento di consegna in cui sono riportati la data e l'ora, la merce consegnata e il prezzo, nonché la firma.

8. Per la consegna presso un punto di ritiro BRT è necessario selezionare "Punto di ritiro BRT" come modalità di consegna al momento del checkout e scegliere il punto di ritiro del corriere più comodo per l'utente facendo clic su "Modifica punto di ritiro BRT" e seguendo le istruzioni presenti nella pagina. L'utente riceverà un'e-mail non appena l'ordine sarà pronto per il ritiro e potrà ritirarlo entro 5 giorni esibendo il codice QR ricevuto tramite e-mail.

9. La spedizione delle consegne (parziali) avviene a rischio di dm. Il rischio di smarrimento o di danneggiamento degli articoli consegnati ricade sul cliente solo dopo che la merce è stata consegnata al cliente stesso o a una terza persona indicata da quest'ultimo.

V. Prezzi e costi di spedizione

1. Tutti i prezzi pubblicati sul sito sono espressi in euro e si intendono comprensivi di IVA. Tali prezzi possono divergere a quelli richiesti nello stesso periodo presso i nostri punti vendita. Si deve fare riferimento al prezzo indicato al momento della conclusione dell'ordine.

2. Si applicano i seguenti costi relativi alla modalità di spedizione offerta: Per consegne per mezzo di spedizione standard, i costi applicati sono di 4,90 euro.

a. Per ordini di valore superiore a 49 euro, la consegna tramite spedizione standard è gratuita per i clienti registrati con account "la mia dm".

b. Per i ritiri express si applica un costo di servizio di 2,95 euro. Per i clienti registrati con account "la mia dm" il ritiro express è sempre gratuito.

3. Per alcuni punti vendita potrebbe non essere attivo temporaneamente il servizio di ritiro ordine in punto vendita (compreso il ritiro express).

4. In caso di annullamento dell'ordine si ha diritto al rimborso dei costi di spedizione eventualmente versati. Per ulteriori informazioni, si vadano le presenti CGV al Punto X. Diritto di recesso.

5. In caso di reso, la spedizione tramite BRT è gratuita.

VI. Modalità di pagamento e fattura elettronica

1. Il pagamento potrà essere effettuato dal cliente, come di seguito specificato:

- a) PayPal
- b) Apple Pay
- c) Google Pay
- d) Carte di credito e carte di debito (VISA, Visa Electron, V Pay, MasterCard e Maestro, American Express)
- e) Carta regalo dm

Per ogni ordine ci riserviamo il diritto di non offrire determinate modalità di pagamento e di rimandare ad altre modalità.

In caso di disaccordo con la modalità di pagamento offerta in considerazione di tale procedimento automatico, è possibile rivolgersi per iscritto a

dm drogerie markt S.r.l. Via Monte Pastello 26 37057 San Giovanni Lupatoto (VR) oppure via e-mail a privacy@dm-drogeriemarkt.it.

L'ufficio competente verificherà la decisione in considerazione delle obiezioni del cliente.

2.

a. Particolarità in caso di modalità di pagamento PayPal:

la modalità di pagamento PayPal presuppone un account PayPal da cui deve essere autorizzato il pagamento. Eventualmente PayPal esegue una valutazione della capacità finanziaria, per la quale possono essere utilizzati anche i dati indicati per la consegna. Per i dettagli, consultare le condizioni di PayPal.

b. Particolarità in caso di modalità di pagamento Apple Pay:

presupposto per la modalità di pagamento Apple Pay è l'uso del browser Safari sull'iPhone, iPad o Mac del cliente (e il relativo account Apple, nonché una carta di credito). Questi clienti possono utilizzare Apple Pay per gli ordini su dm-drogeriemarkt.it; devono, quindi, autorizzare il pagamento a dm. Per i dettagli, consultare le condizioni di Apple.

c. Particolarità in caso di modalità di pagamento Google Pay:

i clienti che utilizzano sul proprio dispositivo il sistema operativo Android nella versione aggiornata possono usare la modalità di pagamento Google Pay per i loro ordini su dm-drogeriemarkt.it (presupposti sono un account Google e una

carta di credito). I clienti devono, quindi, autorizzare il pagamento a dm. Per i dettagli, consultare le condizioni di Google.

d. Particolarità in caso di modalità di pagamento con carta di credito o di debito: i pagamenti tramite carta di credito o di debito sono gestiti dal nostro Payment Partner in conformità agli standard di sicurezza attualmente prescritti per legge. Verified by VISA, MasterCard Secure Code e American Express SafeKey rendono il pagamento tramite carta di credito o di debito particolarmente sicuro grazie a particolari procedure di autorizzazione. Per concludere correttamente l'ordine, si devono seguire le istruzioni indicate.

f. Gli ordini possono essere pagati interamente o parzialmente con una carta regalo dm. È possibile utilizzare più carte regalo dm per un unico ordine. Per riscattare la carta regalo dm, è necessario inserire il numero della carta regalo e il codice durante il processo di pagamento. In caso di restituzione di un ordine o di parte di esso, verrà rimborsato, prima l'importo da accreditare sul metodo di pagamento eventualmente utilizzato oltre alla carta regalo dm. L'importo aggiuntivo, pagato con la carta regalo dm, sarà rimborsato sotto forma di una nuova carta regalo digitale dm. Questa verrà inviata all'indirizzo e-mail memorizzato nell'account del cliente.

La fattura/nota di credito a seguito dell'operazione di acquisto/reso sarà emessa come previsto dalla legge in formato elettronico e il Cliente potrà trovarla, consultarla, scaricarla ed eventualmente stamparla dalla propria area personale riservata sul sito dell'Agenzia delle Entrate.

VII. Diritti di garanzia

1. Tutti i prodotti venduti nello shop online sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità prevista dagli artt.128-135-septies del Codice del Consumo ("Garanzia Legale"), ossia per i consumatori 24 mesi a partire dal ritiro della merce. Se non può essere effettuata una sostituzione o una riparazione (impossibilità, costi troppo elevati, insostenibilità, termini scaduti ecc.), si ha diritto a una riduzione del prezzo ovvero, qualora il difetto non sia di lieve entità, alla risoluzione del contratto.

2. Le immagini dei prodotti sono a scopo meramente illustrativo e possono divergere dall'aspetto effettivo dei prodotti forniti. In particolare, si possono verificare delle variazioni in merito alle sembianze o alla dotazione dei prodotti in caso di rinnovo dell'assortimento da parte del produttore per motivi indipendenti dalla volontà di dm.

3. Le indicazioni su ingredienti e allergeni dei prodotti potrebbero variare per modifiche effettuate da parte dei produttori che potrebbero temporaneamente

causare variazioni tra le informazioni presenti sul sito e quelle riportate sui prodotti che vengono consegnati. Si consiglia di verificare le informazioni riportate sull'etichetta o sul pack del prodotto (ove siano previste) prima di consumarlo o di utilizzarlo.

4. In caso di difetto di conformità dei prodotti ricevuti, i costi di riparazione o sostituzione ricadono su dm.

5. Per tutti i casi di garanzia, rivolgersi al nostro servizio clienti dm utilizzando il [modulo di contatto](#).

VIII. Responsabilità

1. Il Cliente è responsabile della correttezza e della veridicità delle informazioni personali fornite durante la procedura di registrazione al sito o di acquisto e si impegna a tenere dm indenne e manlevata da qualsiasi danno, obbligo risarcitorio e/o sanzione derivante da e/o in qualsiasi modo collegata alla violazione da parte del Cliente dell'obbligo di veridicità e completezza delle informazioni fornite.

2. dm garantisce il rispetto delle norme di qualità relative ai prodotti esclusivamente fino al momento della consegna presso il luogo indicato dal cliente. È esclusa ogni responsabilità per dm relativa al cattivo stato dei prodotti dovuta ad impropria conservazione successiva al momento della consegna. dm declina ogni responsabilità per danni diretti o indiretti di qualunque natura essi siano o sotto qualunque forma si manifestino, conseguenti all'utilizzo del sito e/o delle notizie, foto ed informazioni ivi contenute.

3. dm non potrà essere ritenuta responsabile per la mancata esecuzione dell'ordine nei tempi previsti, ove la stessa sia per causa di forza maggiore o caso fortuito, ovvero per disservizi della rete Internet.

4. dm non sarà inoltre responsabile per danni derivanti da perdite e costi subiti dal Cliente per la mancata esecuzione del Contratto di Vendita dovuta a cause non imputabili a dm e al Cliente e salvo siano dipesi da fatto od omissione di dm; in tali ipotesi il Cliente avrà diritto soltanto alla restituzione integrale del prezzo corrisposto e degli eventuali oneri accessori sostenuti.

5. dm non assume alcuna responsabilità per l'eventuale uso fraudolento ed illecito che possa essere fatto da parte di terzi delle carte di credito, assegni ed altri mezzi di pagamento, all'atto del pagamento dei Prodotti acquistati, qualora dimostri di aver adottato tutte le cautele possibili in base alla miglior scienza ed esperienza del momento ed in base alla ordinaria diligenza.

6. dm non è responsabile per un impiego e/o un utilizzo diverso da quanto riportato nelle avvertenze sugli imballaggi e sui prodotti.

IX. Informativa sul diritto di recesso:

1. Il cliente ha il diritto di recedere dal contratto, anche parzialmente, senza spiegazioni e senza aggravio di spese, usando il modulo relativo al recesso che si trova nelle presenti CGV al punto XII, 7.

X. Diritto di recesso

a. Se si desidera esercitare il diritto di recesso dopo la conclusione della procedura per l'ordine e prima della spedizione della merce

1. Questa forma di recesso è possibile solo se si desidera annullare tutto l'ordine. Non è data la possibilità di integrare o di annullare singole voci dell'ordine.

2. Cliente non registrato: per la revoca di tutto l'ordine prima della spedizione della merce, contattare il servizio clienti utilizzando il modulo di contatto. Poiché l'ordine viene elaborato in modo automatizzato, è possibile annullarlo solo prima della data di spedizione della merce. Qualora l'ordine non possa più essere annullato, il diritto di recesso può essere comunque esercitato anche dopo la consegna della merce.

3. Cliente con account "la mia dm": l'utente può verificare lo stato del proprio ordine nel suo account dm. Gli ordini che presentano lo stato "In elaborazione" possono essere annullati in modo automatizzato tramite richiesta di annullamento nell'apposita sezione dell'account. Se la richiesta di annullamento ha avuto esito positivo, il cliente riceverà un'e-mail di conferma in merito. Se invece non è più possibile effettuare una richiesta di annullamento, il cliente riceverà un'e-mail con la conferma dell'avvenuta spedizione. Qualora l'ordine non possa più essere annullato, il diritto di recesso può essere comunque esercitato anche dopo la consegna della merce.

b. Se si desidera esercitare il diritto di recesso dopo la consegna della merce:

1. I clienti hanno il diritto di recedere dal contratto entro un termine di 14 giorni senza indicare le motivazioni.

2. Per i contratti che prevedono la consegna della merce, il termine ha inizio a partire dal giorno del recapito al cliente o a una terza persona da lui designata. In caso di ritiro express, il termine inizia il giorno della presa in consegna delle merci nel punto vendita dm. Poiché la revoca sia puntuale, è sufficiente inviare l'avviso di revoca entro tale termine.

3. Il recesso per l'acquisto di più prodotti in combinazione ad un prezzo forfettario (es. 1+1 gratis) è possibile solo se esercitato per l'intero ordine. Il recesso ha validità unilaterale.

4. Nel caso in cui non avessimo adempito ai nostri obblighi informativi in base al Codice del Consumo il termine per il recesso termina dodici mesi dopo la fine del periodo di recesso iniziale, come determinato a norma dell'articolo 52, comma 2. Se però ottemperiamo ai nostri obblighi di informazione entro dodici mesi dalla data di cui all'articolo 52, comma 2, il periodo di recesso termina quattordici giorni dopo il giorno in cui il consumatore riceve le informazioni.

XI. Effetti del recesso

1. Se l'utente recede dal presente contratto, riceverà il rimborso di tutti i pagamenti effettuati a nostro favore, compresi i costi di spedizione o i costi di servizio. Se l'utente revoca il presente contratto solo parzialmente (cosiddetto recesso parziale), i costi di spedizione, o i costi di servizio, non saranno rimborsati poiché i costi di spedizione sono calcolati in modo forfettario. Il rimborso avverrà immediatamente e comunque entro i quattordici giorni successivi alla data in cui ci è pervenuta la comunicazione di recesso, previa verifica di ricezione della merce restituita. Per tale rimborso sarà utilizzata la stessa modalità di pagamento scelta dal cliente nel corso della transazione iniziale, a meno che non siano stati presi accordi diversi. Per il rimborso non saranno addebitate spese di alcun tipo al cliente.

2. Ci riserviamo la facoltà di non concedere il rimborso fino a che non ci sarà restituita la merce o fino a che il cliente non sarà in grado di provare di avere spedito la merce, a seconda dell'evento che si verifica prima. Il cliente, quindi, deve conservare la ricevuta di spedizione qualora sia necessario da parte sua comprovare di averci spedito la merce.

3. La merce dovrà essere consegnata o rispedita indietro immediatamente e comunque entro 14 giorni a decorrere dalla data in cui il cliente ci avrà comunicato di voler recedere da questo contratto. Tale termine si considera rispettato se il cliente spedisce la merce entro la scadenza di quattordici giorni. Le merci rese al di fuori del diritto di recesso e spedite a dm drogerie markt s.r.l. non possono essere accettate. Eventuali costi di spedizione per la restituzione o per una nuova consegna sono completamente a carico del cliente.

4. Il reso entro i termini previsti in un punto vendita in Italia o la restituzione tramite BRT sono gratuiti. Invece, i costi di restituzione tramite altro corriere sono a carico del cliente.

5. Il cliente sarà responsabile della diminuzione di valore del bene restituito risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilire la natura, le caratteristiche e il funzionamento del bene stesso.

6. Maggiori informazioni sul recesso sono disponibili [qui](#).

7. Il modulo per il recesso (modulo per i resi) può essere scaricato dalla propria area personale.

XII. Esclusione del diritto di recesso

Il diritto di recesso è escluso in caso di ordini di merci realizzate in modo personalizzato o adattate inequivocabilmente alle esigenze soggettive del cliente oppure che, in considerazione delle loro caratteristiche, non sono adatte per la restituzione, che possono deperire rapidamente o la cui data di scadenza è già stata superata.

XIII. Reclami/risoluzione delle controversie

In caso sorgano controversie con i nostri clienti, il nostro impegno va nella direzione di ricercare una soluzione consensuale. Qualora l'utente non dovesse essere soddisfatto di una delle nostre offerte, può mettersi in contatto con noi utilizzando il [modulo di contatto](#).

1. La Commissione Europea mette a disposizione una piattaforma per procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Questa dà la possibilità ai consumatori europei di risolvere controversie in merito al loro ordine online senza intervento di un tribunale. Si può accedere alla suddetta piattaforma tramite il link esterno: [Risoluzione online delle controversie | Commissione europea \(europa.eu\)](#)

2. In caso di controversie, dm si impegna a partecipare a procedure per la risoluzione delle stesse presso mediatori:

Organismo di conciliazione paritetica Consorzio Netcomm - Associazioni di consumatori

Via Pantano 9 Milano, 20122 Italia

<http://www.consorzionetcomm.it>

Informazioni di contatto

Indirizzo e-mail: conciliazione@consorzionetcomm.it

Telefono [+39 02 58370580](tel:+390258370580)

Fax [+39 02 58370588](tel:+390258370588)

XIV. Protezione dei dati

Consultare la nostra [informativa sulla protezione dei dati](#)

XV. Diritto applicabile e foro competente

Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana, ad esclusione del diritto della vendita contemplato nella Convenzione delle Nazioni Unite nonché delle norme in materia di conflitto di leggi. La lingua del contratto è l'italiano. Se il consumatore ha la propria residenza o il suo domicilio abituale oppure lavora all'interno del territorio nazionale, allora il foro competente per un'azione legale contro di lui può essere stabilito solo nel distretto in cui si trova la residenza, il domicilio abituale o il luogo del suo impiego. Ciò non si applica alle controversie legali che sono già sorte. Per consumatori con residenza, domicilio abituale o luogo di occupazione in un altro Paese, si stabilisce come foro competente la località in cui viene eseguita la nostra prestazione. Tale località è, quindi, l'indirizzo di consegna indicato dal cliente nel territorio italiano.

Ultimo aggiornamento: ottobre 2025