

## Termeni și condiții generale (TCG) pentru comenzile de bunuri online

### I. Domeniul de aplicare

**1.1** Subscrisa **DM DROGERIE MARKT SRL cu sediul social în Timișoara**, STRADA CREMONA, NR. 2, JUD. TIMIȘ, COD POȘTAL 300518, înregistrată la Registrul Comerțului Timiș sub numărul J35/334/2007, număr individual de înregistrare RO20790729 (denumită în continuare „dm”). Ne puteți contacta folosind [formularul de contact](#). Răspunsurile la întrebările generale despre comanda dumneavoastră. de bunuri online pot fi găsite în secțiunea [Întrebări frecvente](#).

CALL CENTER/TELEFONUL CLIENTULUI: +40 374 774 000

E-MAIL: [Relatii.Cienti@dm-drogeriemarkt.ro](mailto:Relatii.Cienti@dm-drogeriemarkt.ro)

Adresa poștală pentru retur: Centrul de distribuție, Retur colete, strada Cremona, nr. 2, jud. Timiș, cod poștal 300518

Informații suplimentare despre operatorul site-ului, proprietarul media, editorul și redacția site-ului pot fi găsite în pagina noastră de internet, la [Impressum](#).

Din motive de lizibilitate și pentru o mai bună inteligibilitate, în textul următor nu se utilizează formulări specifice de gen.

Documentul poate fi descărcat [aici](#)

**1.2** Următoarele TCG ale dm în versiunea lor actuală la momentul comenzii, care se consideră a fi acceptate în mod expres de către consumator prin și la momentul comenzii, se aplică exclusiv comenzilor dumneavoastră de bunuri online în magazinul nostru online dm la [www.dm.ro](http://www.dm.ro). Executarea/ Efectuarea comenzii este considerată a fi o acceptare expresă a acestor Termeni și condiții generale. Termenii și condițiile care intră în conflict cu, se abat de la sau completează următoarele dispoziții, nu se aplică, chiar dacă sunt cunoscute, cu excepția cazului în care valabilitatea acestora a fost convenită în mod expres în scris.

dm își rezervă dreptul de a modifica în mod unilateral aceste TCG în orice moment. Puteți salva textul în versiunea în vigoare în prezent, îl puteți reproduce sau tipări în orice moment.

**1.3** Puteți face cumpărături în magazinul online dm (pe site-ul nostru [dm.ro](http://dm.ro), prin intermediul aplicației dm-ul meu) dacă aveți cel puțin 16 ani împliniți. Ofertele noastre se adresează clienților din România, iar livrarea produselor se efectuează doar pe teritoriul României,

**1.4** Ofertele noastre se adresează, în general, consumatorilor. Un consumator este orice persoană fizică care încheie un act juridic în scopuri care nu pot fi atribuite în mod predominant nici activității sale comerciale, nici activității sale profesionale independente. Cantitățile obișnuite în gospodărie, ce pot fi comandate, sunt indicate în magazinul online, pentru fiecare articol în parte. Acest lucru este valabil și în cazul

comenzilor prin mai multe comenzi individuale sau prin intermediul unor conturi diferite care au aceeași adresă de plată. Cantitățile uzuale sunt cantitățile considerate obișnuite în comerțul cu amănuntul.

**1.5** Limba contractului este limba română. Toate prețurile sunt exprimate în lei și includ TVA-ul legal aplicabil în România. Se aplică prețurile menționate în ofertă la momentul comenzii.

## **II. Comanda dumneavoastră - încheierea contractului**

**2.1** Ofertele noastre se pot modifica fără notificare prealabilă și nu sunt cu caracter obligatoriu. Ne rezervăm dreptul de a face modificări tehnice și de altă natură, în limita motivelor. Comanda dumneavoastră pe [www.dm.ro](http://www.dm.ro) sau în aplicația dm-ul meu constituie o ofertă către dm de a încheia un contract de cumpărare.

**2.2** Puteți adăuga toate articolele marcate ca fiind „disponibile” în coșul de cumpărături, făcând click pe simbolul coșului de cumpărături. De îndată ce vă decideți să cumpărați, puteți începe procesul de comandă în coșul de cumpărături, făcând click pe butonul „Către plată”.

(i) Aveți opțiunea de a crea un Cont dm-ul meu (denumit în continuare „Contul dm-ul meu”) pentru a efectua confortabil toate comenzile ulterioare. Informații suplimentare în acest sens pot fi găsite în documentele Termenii de utilizare și în Protecția datelor din contul dm-ul meu. Pentru a face acest lucru, trebuie să furnizați, printre altele, numele dumneavoastră, data nașterii, o adresă de e-mail și o parolă. Parola trebuie să fie tratată în mod confidențial și să nu fie transmisă unor terțe părți.

(ii) În plus, aveți posibilitatea de a comanda în calitate de oaspete.

Prin apăsarea butonului „Către plată”, cumpărătorul începe procesul de comandă. În calitate de cumpărător, trebuie apoi să alegeți dacă doriți să vă înregistrați un cont de client sau dacă doriți doar să utilizați magazinul online în calitate de oaspete. Pentru a finaliza comanda, faceți click pe butonul „Cumpără acum”. În acest fel, faceți o ofertă obligatorie de a cumpăra bunurile din coșul de cumpărături. Înainte de acest moment, puteți vizualiza și modifica produsele din coșul dumneavoastră de cumpărături. După apăsarea butonului de plasare comandă, din acest moment, din păcate, nu mai este posibil să vă modificați comanda sau datele. În astfel de cazuri, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru relații clienți cât mai curând posibil.

**2.3** Puteți trimite oferta dumneavoastră în mod efectiv numai dacă ați citit și acceptat acești Termeni și condiții generale, precum și Politica de confidențialitate, bifând căsuța corespunzătoare.

**2.4** După trimiterea comenzii dumneavoastră, veți fi informat automat prin e-mail că am primit comanda dumneavoastră. Acest lucru nu reprezintă o acceptare obligatorie a comenzii dumneavoastră, ci doar documentează faptul că a fost primită de vânzător comanda dumneavoastră și include din nou acești termeni și condiții. Clientul se obligă să citească și să verifice corectitudinea informațiilor conținute în e-mail. În cazul în care e-mail-ul conține informații eronate, clientul va putea solicita către dm corectarea

acestora în termen de 24 (douăzeci și patru) ore de la data recepției e-mail-ului. În acest sens, clientul va putea contacta dm prin e-mail la adresa relatii.clienti@dm.ro.

**2.5** O acceptare obligatorie este încheiată numai cu un e-mail separat prin care confirmăm expedierea mărfii, inclusiv varianta TCG în vigoare la momentul achiziției (confirmare de expediere) sau livrarea la magazinul dm (e-mail de ridicare). Veți primi acest e-mail de confirmare în termen de până la trei zile lucrătoare în cazul livrării la adresa specificată de dumneavoastră sau în trei ore în cazul metodei de ridicare expres într-un magazin dm (această din urmă opțiune este valabilă în timpul orelor de deschidere a magazinului dm respectiv). În cazul în care nu ați primit o confirmare a comenzii sau o notificare de livrare sau nu ați primit bunuri în perioadele menționate mai sus, nu mai sunteți legat de comanda dumneavoastră, cu excepția cazului în care vă informăm prin intermediul [www.dm.ro](http://www.dm.ro) că pot exista întârzieri în procesarea comenzilor din cauza unui volum crescut de comenzi.

Prezentarea gamei de produse în magazinul online nu constituie o ofertă obligatorie din partea vânzătorului. Prin apăsarea butonului „Adaugă în coș” de pe paginile de produse din magazinul online, cumpărătorul plasează produsul dorit în coșul său de cumpărături. Plasarea unei comenzi în magazinul online este posibilă numai pentru consumatori. Un consumator este orice persoană fizică care încheie un act juridic în scopuri care nu pot fi atribuite nici activității sale comerciale, nici activității sale profesionale independente.

**2.6** Clientul este personal responsabil pentru exactitatea și caracterul complet al datelor sale personale. dm nu este responsabil pentru informații incorecte sau greu de identificat. Clientul se obligă să completeze datele de identificare cu exactitate, complet și fără erori, verificând corectitudinea acestora înainte de efectuarea cererii/comenzii de cumpărare. Răspunderea noastră nu poate fi atrasă, în cazul în care datele de identificare au fost completate eronat sau incomplet de către Client.

**2.7** Dacă pierdeți informațiile despre comanda dumneavoastră, vă rugăm să ne contactați folosind **formularul de contact**. Vom fi bucuroși să vă trimitem o copie a datelor comenzii dumneavoastră.

dm nu este obligată să accepte achiziția/ comanda în cazul în care, de exemplu, produsul lipsește din stoc, datele furnizate de client sunt incomplete sau incorecte, livrarea este solicitată în afara României etc. sau dacă dm are îndoieli cu privire la seriozitatea comenzii.

dm își rezervă dreptul de a anula comenzile pentru produse și servicii care sunt afișate în magazinul online ca urmare a unor erori tehnice sau care, din cauza unor erori tehnice, prezintă prețuri evident eronate/ derizorii pentru produse.

dm își desfășoară activitatea comercială respectând întru totul prevederile legale în vigoare. Astfel, dm este îndreptățit să nu presteze vreo obligație contractuală cu privire la cererea/ comanda de cumpărare, chiar și după acceptarea acesteia, dacă executarea acesteia implică încălcarea prevederilor legale (de ex.: dol, fraudă etc.).

### **III. Valoarea minimă a comenzii și particularitățile produselor**

**3.1** Nu există o valoare minimă a comenzii atunci când comandați pe dm.ro.

**3.2** Particularități ale produselor

dm prezintă și comercializează pe site-ul său o selecție bogată de produse din categoriile frumusețe, sănătate, casă și bebe.

Toate produsele comercializate de dm sunt noi și originale. dm își rezervă dreptul de a modifica în orice moment selecția de produse de pe site și informațiile referitoare la produse, care nu vor fi obligatorii. Imaginile cu privire la produse sunt doar de referință. În special, în cazul reînnoirii gamei producătorului, pot apărea modificări în ceea ce privește aspectul și echipamentul produselor. În acest sens, clientul nu poate emite nicio pretenție cu privire la modificările/adăugirile efectuate, precum și cu privire la imaginea produselor expuse. Produsele pot fi comandate de către client, pe toată perioada de expunere în magazinul online, dar și în limita stocului disponibil.

Produsul va fi folosit de către client în conformitate cu destinația acestuia, doar pe durata de valabilitate a produsului și în conformitate cu instrucțiunile de utilizare.

Clientul este îndreptățit, în special înainte de efectuarea comenzii, să solicite din partea dm informații cu privire la produsele prezentate în magazinul online. În acest sens, dm pune la dispoziția clientului personal specializat, care poate fi contactat în spațiile comerciale dm din România, dar și la numărul de telefon +40 374 774 000.

### **IV. Livrarea, disponibilitatea mărfurilor**

**4.1** Livrarea se va face numai în România. Clienții care nu au o adresă de livrare în România pot numi o adresă a unui magazin dm din România și pot ridica bunurile din această locație. În cazul în care se indică adresa unei terțe părți, trebuie obținut în prealabil consimțământul acesteia pentru transferul datelor către dm.

**4.2** În acest din urmă caz, se consideră că terțul a fost mandatat de către client să preia bunurile, iar clientul este răspunzător de exactitatea datelor și de consimțământul terțului pentru această procedură. Clientul sau terțul indicat de către Client este obligat să deschidă pachetul în fața curierului și să verifice dacă toate produsele din factură sunt incluse și dacă aceste produse au ambalajul intact. La data livrării/ recepționării bunului clientul se obligă să semneze o confirmare de primire. Confirmarea de primire face dovada deplină a faptului că bunul a fost predat clientului de către curier și a faptului că coletul și conținutul lui sunt conform factura și intacte.

**4.3** Vă sunt oferite următoarele metode de livrare:

- (i) Livrare standard la adresa clientului final cu DPD
- (ii) Livrare standard la un DPD Parcel Shop (Pick up Store)

(iii) Livrare standard către un magazin dm selectat

(iv) Ridicare expresă dintr-un magazin dm selectat.

Pentru toate comenzile, trebuie să plătiți costurile de expediere notificate de noi și explicate mai jos. Informații privind costurile de expediere pot fi găsite în prezentele TCG la punctul VI. prețuri și costuri de expediere.

În cazul livrării la un magazin dm selectat sau în cazul ridicării expres, se aplică următoarele: Bunurile vor fi predate clientului sau unei persoane autorizate de către acesta, contra prezentării e-mailului de ridicare. O persoană autorizată trebuie să prezinte fie o împuternicire corespunzătoare din partea clientului, fie e-mailul de ridicare trimis de dm, în care se precizează că a ajuns comanda la magazinul dm selectat pentru ridicare. dm își rezervă dreptul de a verifica identitatea clientului sau a persoanei autorizate (prin intermediul unui act de identitate cu fotografie). În plus, se va elibera o dovadă de livrare privind predarea bunurilor, care să indice data și ora predării, bunurile predate și prețul, precum și o semnătură.

**4.4** Pentru magazinele dm participante, există opțiunea de a selecta metoda de livrare *Ridicarea expresă din magazinul dm selectat*. Condiția prealabilă este disponibilitatea produselor în magazinul dm respectiv. Aceasta este afișată la comanda din magazinul online și poate fi verificată de client în coșul de cumpărături. În cazul produselor a căror disponibilitate este incertă, se va indica faptul că este posibil ca acestea să nu mai fie disponibile în momentul furnizării. Comanda este gata de ridicare în termen de trei ore la magazinul dm selectat. Timpul de procesare (trei ore) se aplică în timpul orelor de deschidere ale magazinului dm respectiv. Comenzile pot fi ridicate numai în timpul orelor de deschidere.

Timpul standard de livrare este de aproximativ 1-3 zile lucrătoare. Timpul de livrare poate suferi ușoare modificări pentru localitățile aflate la o distanță mai mare de 30 Km față de reședințele de județ.

Zilele lucrătoare sunt zilele de luni până vineri, cu excepția sărbătorilor legale. Termenul de livrare poate fi influențat de circumstanțe externe care nu depind de dm, ca regula termenul de livrare poate fi de cel mult 30 zile de la încheierea Contractului (denumită în continuare "**Termenul maxim de livrare**").

Termenul de livrare începe în cazul plății prin:

(i) Apple Pay

(ii) Google Pay

(iii) Card de credit și de debit (VISA, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro),

(iv) Transfer bancar instantaneu

(v) Card cadou dm

în ziua următoare încheierii contractului.

Perioada de livrare se încheie la expirarea ultimei zile a perioadei de livrare menționate. În cazul în care ultima zi cade într-o zi de sâmbătă, duminică sau într-o zi de sărbătoare legală la locul de livrare, ziua lucrătoare următoare va lua locul acestei zile. În cazul unor întâzieri în livrare, vom încerca să vă informăm de îndată.

**4.5** Pot fi selectate numai produsele disponibile. În cazul în care, după trimiterea ofertei dumneavoastră, se dovedește că nu este disponibil nicio bucată a produsului comandat, vă vom informa despre acest lucru în momentul confirmării expedierii.

În cazul în care nu ați mai comandat alte produse, comanda dumneavoastră va fi anulată.

În cazul în care ați comandat mai multe produse împreună, vă vom trimite produsele livrabile prin livrare parțială, dacă este necesar, cu condiția ca celelalte produse să fie disponibile rapid. dm are dreptul de a efectua livrări parțiale la adresa indicată în momentul plasării comenzii. Orice costuri suplimentare de transport suportate ca urmare a acestui fapt vor fi suportate de dm. În cazul în care nu există o disponibilitate rapidă a altor produse, acestea vor fi anulate. Orice plată deja efectuată de dumneavoastră în legătură cu produsul nelivrat vă va fi rambursată fără întârziere.

**4.6** Produsele care urmează să fie livrate la domiciliu vă vor fi trimise cu serviciul de urmărire a comenzii prin serviciul de curierat. În cazul în care comandați produse care urmează să fie ridicate de la unul dintre magazinele noastre dm din România, puteți urmări în orice moment sosirea comenzii dumneavoastră la magazinul dm folosind statusul de expediere, cu numărul de expediere menționat în confirmarea de expediere. Imediat ce pachetul dumneavoastră a ajuns la magazinul dm și poate fi ridicat, veți fi informat prin e-mail. După aceea, comanda dumneavoastră va fi disponibilă pentru colectare timp de șapte (7) zile. În cazul în care nu vă ridicați comanda în perioada menționată mai sus, ne rezervăm dreptul de a anula comanda. Orice plată deja efectuată vă va fi rambursată.

**4.7** În cazul în care ați comandat produse pentru ridicare expres de la unul dintre magazinele noastre dm din România, vă vom informa prin e-mail de îndată ce comanda dumneavoastră este pregătită pentru ridicare. Ulterior, comanda dumneavoastră va fi disponibilă pentru ridicare timp de șapte (7) zile. În cazul în care nu vă ridicați comanda în termenele menționate mai sus, ne rezervăm dreptul de a anula comanda. Orice plată deja efectuată vă va fi rambursată.

**4.8** Următoarele se aplică în cazul livrării la un magazin dm selectat: Bunurile vor fi predate clientului sau unei persoane autorizate de către client la prezentarea e-mailului de ridicare. Un reprezentant autorizat trebuie să prezinte fie o împuternicire corespunzătoare din partea clientului, fie e-mailul de ridicare trimis de dm care să ateste că a ajuns comanda la magazinul dm dorit pentru ridicare. dm își rezervă dreptul de a verifica identitatea clientului sau a reprezentantului autorizat (prin intermediul unei cărți de identitate). În plus, se va elibera o dovadă de livrare privind predarea bunurilor, care să indice data și ora predării, bunurile predate și prețul, precum și o semnătură.

**4.9** Livrările (parțiale) sunt expediate pe riscul dm. Riscul de pierdere sau de deteriorare a articolelor livrate se transferă către dumneavoastră numai în momentul în care bunurile vă sunt livrate dumneavoastră sau unei terțe părți desemnate de

dumneavoastră și care este diferită de transportator. Cu toate acestea, riscul este transferat clientului în momentul livrării bunurilor către curier, dacă curierul a fost însărcinat de către client să transporte bunurile, iar această opțiune nu a fost oferită de către dm, fără a aduce atingere drepturilor clientului față de curier.

## **V. Clauza rezervei de proprietate**

**5.1** Rămânem proprietarii bunurilor livrate până la efectuarea plății integrale. Vânzătorul rămâne proprietarul bunurilor până la plata integrală a tuturor creanțelor sale care decurg din relația contractuală.

**5.2** Cumpărătorul este obligat să trateze în permanență cu grijă bunurile care fac obiectul rezervei dreptului de proprietate. Acesta nu are voie să le predea unor terți și, prin prezența, cedează vânzătorului eventualele sale drepturi de predare-primire față de terți cu privire la bunurile care fac încă obiectul rezervei de proprietate. Cumpărătorul este obligat să informeze imediat vânzătorul cu privire la orice schimbare de locație și la orice intervenție a unor terțe părți. Cumpărătorul este răspunzător pentru orice deteriorare sau pierdere a bunurilor care fac obiectul clauzei rezervei de proprietate.

## **VI. Prețuri și costuri de transport**

**6.1** Toate prețurile includ TVA-ul legal aplicabil. Acestea pot fi diferite de prețurile practicate în același timp în magazinele noastre. Prețul declarat la plasarea comenzii este decisiv. dm are dreptul de a modifica unilateral și necondiționat, precum și în funcție de propriile interese prețurile bunurilor prezentate în magazinul online. dm este îndreptățit, înaintea recepționării oricăror cereri/comenzi de cumpărare, să introducă prețuri noi, să corecteze/rectifice prețurile, să ofere ori să anuleze prețuri reduse, fără a informa în prealabil Clientul.

**6.2** Prețurile unitare nete sunt calculate cu patru zecimale și sunt afișate pe factura cu două zecimale, din rațiuni tehnice ce țin de formatul de afișare.

**6.3** Pentru metoda de expediere oferită, percepem următoarele costuri:

(i) Pentru livrările prin expediere standard, percepem costuri de expediere de 15 LEI. Începând cu o valoare a comenzii de 150 LEI (înainte de aplicarea reducerilor), livrarea prin transport standard este gratuită pentru clienții înregistrați cu cont de client dm-ul meu.

(ii) Pentru ridicările expres, se percepe o taxă de serviciu de 5 Lei. Ridicarea expres este întotdeauna gratuită pentru clienții înregistrați cu cont de client dm-ul meu.

**6.4** Vă rugăm să rețineți că livrarea la un magazin dm este disponibilă numai pentru clienții persoane fizice, iar anumite magazine pot fi temporar excluse de la această opțiune.

**6.5** În cazul în care comanda este anulată, vom rambursa toate costurile de transport plătite. Puteți găsi mai multe informații în acești Termeni și condiții generale de la **punctul: Politica de anulare**.

**6.6** Returnarea coletului prin serviciul de curierat DPD este gratuită. Costurile de returnare prin intermediul altor furnizori de servicii de curierat sunt suportate de către client.

## **VII. Modalități de plată și factura electronică**

**7.1** dm vă oferă următoarele opțiuni de plată:

- (i) Apple Pay
- (ii) Google Pay
- (iii) Card de credit și de debit (VISA, MasterCard, Maestro)
- (iv) Transfer bancar instantaneu
- (v) Ramburs
- (vi) card cadou dm

În prezent, nu este posibilă plata cu ajutorul cardurilor valorice dm. Ne rezervăm dreptul de a nu oferi anumite metode de plată pentru fiecare comandă și de a ne referi la alte metode de plată.

În cazul în care nu sunteți de acord cu metodele de plată care vă sunt oferite ca urmare a acestei proceduri automatizate, vă puteți adresa în scris la **dm drogerie markt SRL, Str. Cremona, Nr. 2, 300518 Timișoara**, prin e-mail la adresa *relatii.clienti@dm-drogeriemarkt.ro*

Departamentul de specialitate va revizui apoi decizia, luând în considerare obiecțiile dumneavoastră.

### **7.2**

(i) Caracteristicile speciale ale metodei de plată Apple Pay:

Condiția prealabilă pentru metoda de plată Apple Pay este utilizarea browserului Safari pe iPhone, iPad sau Mac al clientului (și un cont Apple și un card de credit corespunzător). Acești clienți pot folosi Apple Pay ca metodă de plată atunci când comandă pe dm. ro; în acest proces, ei trebuie să elibereze plata către dm. Pentru mai multe detalii, vă rugăm să consultați termenii și condițiile Apple.

(ii) Caracteristicile speciale ale metodei de plată Google Pay:

Clienții care folosesc cea mai recentă versiune a sistemului de operare Android pe dispozitivul lor final pot folosi Google Pay ca metodă de plată atunci când comandă pe dm.ro (sunt necesare un cont Google și un card de credit). În acest caz, clienții trebuie să elibereze plata către dm. Pentru mai multe detalii, vă rugăm să consultați termenii și condițiile Google.

(iii) Caracteristici speciale pentru plățile cu carduri de credit și de debit:

Plățile cu carduri de credit și de debit sunt procesate prin intermediul partenerului nostru de plată, în conformitate cu standardele de securitate actuale prevăzute de lege. Verified by VISA, MasterCard Secure Code fac ca plata cu cardul de credit sau de debit să fie deosebit de sigură prin proceduri speciale de autorizare. Pentru a finaliza comanda cu succes, vă rugăm să urmați instrucțiunile furnizate.

(iv) Caracteristicile speciale ale metodei de plată cu cardul cadou dm

Plățile cu carduri de credit și de debit sunt procesate de partenerul nostru de plată în conformitate cu standardele de securitate legale în vigoare. Verified by VISA, MasterCard Secure Code și American Express SafeKey fac ca plata cu cardul de credit sau de debit să fie deosebit de sigură datorită procedurilor speciale de autorizare. Pentru a finaliza cu succes comanda dumneavoastră, vă rugăm să urmați instrucțiunile furnizate.

**7.3** Se va emite doar o factură electronică. Contractul încetează de plin drept dacă bunurile nu pot fi livrate de către producător (de exemplu, în caz de insolvență a producătorului) În cazul retragerii vânzătorului, vânzătorul informează imediat cumpărătorul cu privire la indisponibilitatea bunurilor achiziționate. Toate plățile deja efectuate sunt rambursate cumpărătorului fără întârziere.

Vânzătorul nu este răspunzător pentru imposibilitatea livrării sau pentru întârzieri în livrare în măsura în care acestea sunt cauzate de forță majoră sau de alte evenimente imprevizibile (de exemplu, întreruperi operaționale de orice fel, greve, închideri, penurie de forță de muncă, energie sau materii prime, dificultăți în obținerea autorizațiilor oficiale necesare, măsuri oficiale sau eșecul furnizorilor de a livra sau de a livra corect sau la timp) pentru care vânzătorul nu este responsabil sau dacă există alte obstacole în calea executării contractului care nu au putut fi prevăzute la momentul încheierii contractului și care nu pot fi depășite prin eforturi rezonabile ale vânzătorului. Termenul de livrare se prelungește în funcție de durata acestor măsuri și obstacole. Acest lucru se aplică și în cazul în care aceste circumstanțe apar la un sub furnizor.

## VIII. Garanția legală

### Garanția legală

În conformitate cu dispozițiile Legii Nr. 449/2003 privind vânzarea produselor și garanțiile asociate acestora, dm este răspunzător față de Client pentru orice lipsă a conformității existentă la momentul când au fost livrate Produsele. În cazul lipsei conformității, Clientul are dreptul de a solicita dm în primul rând repararea Produsului sau are dreptul de a solicita

înlocuirea Produsului, în fiecare caz fără plată, cu excepția situației în care măsura este imposibilă sau disproporționată. Nu se consideră a fi lipsă de conformitate dacă în momentul încheierii contractului de vânzare-cumpărare Consumatorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această lipsă de conformitate ori dacă lipsa de conformitate își are originea în materialele furnizate de Consumator.

Sunt exceptate de la garanție defecțiunile datorate utilizării incorecte, întreținerii defectuoase, lovirii Produselor, accidentelor, fluctuațiilor tensiunii de alimentare, nerespectării instrucțiunilor de utilizare, reparării Produselor, deteriorării în timpul transportului etc.

**8.1** Drepturile de garanție ale consumatorilor pentru toate bunurile oferite în magazinul online sunt stabilite în conformitate cu dispozițiile legale în conformitate cu Ordonanța de urgență 140/2021 și Codul civil în consecință pentru consumatori 24 de luni de la livrarea bunurilor. În termen de un an de la data livrării bunurilor se prezumă în favoarea cumpărătorului că neconformitatea exista deja la livrarea bunurilor, cu excepția cazului în care se dovedește contrariul sau dacă această prezumție este incompatibilă cu natura bunurilor sau cu natura neconformității.

În caz de neconformitate, consumatorul are dreptul, în condițiile prevăzute în prezentul articol, fie de a cere ca bunurile să fie aduse în conformitate cu contractul, fie de a beneficia de o reducere proporțională a prețului, fie de a rezilia contractul.

În scopul aducerii bunurilor în conformitate cu contractul, consumatorul poate alege între reparare și înlocuire, cu excepția cazului în care soluția aleasă ar fi imposibilă sau ar implica costuri disproporționate pentru vânzător în comparație cu cealaltă soluție, luând în considerare toate circumstanțele, cum ar fi, printre altele (a) valoarea pe care bunurile ar avea-o dacă ar fi fost conforme cu contractul, (b) semnificația neconformității; și (c) împrejurarea dacă soluția alternativă poate fi pusă în aplicare fără inconveniente semnificative pentru consumator.

Consumatorul poate refuza să readucă bunurile la starea lor contractuală în cazul în care atât repararea și înlocuirea ar fi imposibilă sau ar genera costuri disproporționate, ținând seama de toate circumstanțele, inclusiv cele menționate la literele (a) și (b) de mai sus.

Consumatorul nu are dreptul la rezilierea contractului, în cazul în care neconformitatea este doar minoră.

**8.2** Ilustrațiile produselor nu trebuie să corespundă întotdeauna aspectului produselor livrate. În special, pot apărea modificări ale aspectului și caracteristicilor produselor după ce producătorii și-au actualizat gamele de produse.

**8.3** Drepturile de garanție nu există dacă astfel de modificări sunt minore, nu afectează proprietățile condiționate sau presupuse în mod obișnuit, produsul poate fi utilizat conform descrierii sale și, prin urmare, modificările sunt rezonabile pentru client.

**8.4** Viciile ascunse trebuie să ne fie raportate în scris în termen de o săptămână de la descoperire. Expedierea în timp util este suficientă pentru a respecta termenul limită.

**8.5** Costurile de returnare în cazul unui defect vor fi suportate de noi.

**8.6** În toate cazurile de garanție, vă rugăm să contactați serviciul nostru pentru relații clienți dm folosind **formularul de contact**.

## **IX. Răspundere**

**9.1** În cazul consumatorilor/persoane fizice, se aplică răspunderea legală.

Despăgubirile pentru daunele cauzate de încălcarea unei obligații care decurge din relația contractuală se plătesc în condițiile prevăzute de lege. Același lucru este valabil și pentru cererile de despăgubire bazate pe prevederile legale privind conformitatea pentru produse. Trebuie respectate toate instrucțiunile de pe ambalaj și din prospecte. Nu ne asumăm nicio răspundere pentru orice utilizare și/sau manipulare care se abate de la acestea, respectiv necorespunzătoare.

## **X. Politica de anulare**

**10.1** Dreptul de retragere se aplică numai consumatorilor/persoanelor fizice. Formularul de anulare se găsește în prezentele TCG la punctul XII. Punctul 6.

## **XI. Dreptul de retragere**

Consumatorii se pot retrage din contract în termen de 14 zile, fără a da motive. (art. 9 din Ordonanța de urgență OUG34/2014).

**(A) Dacă doriți să vă anulați comanda după finalizarea procesului de comandă și înainte ca bunurile să fi fost expediate:**

1. Această formă de anulare este posibilă numai dacă doriți să anulați întreaga comandă. Adăugarea sau anularea unor articole individuale din comandă nu este posibilă.
2. Clienții fără cont de client: Pentru a vă anula întreaga comandă înainte ca bunurile să fi fost expediate, vă rugăm să contactați serviciul clienți utilizând formularul de contact. Datorită procesării automate a comenzilor, posibilitatea de anulare a comenzii dumneavoastră există doar până la un anumit moment dat. În cazul în care comanda dumneavoastră nu mai poate fi anulată, aveți posibilitatea de a refuza preluarea coletului sau de a face retur.
3. Clientul cu cont de client dm-ul meu: În contul dumneavoastră dm-ul meu puteți vizualiza starea comenzii dumneavoastră în prezentarea generală a comenzii. Comenzile cu statusul „În curs de procesare” pot fi anulate automat printr-o cerere de anulare în fereastra de prezentare generală a contului. Cererile de anulare procesate cu succes vor fi confirmare printr-un e-mail de anulare a comenzii. În cazul unei cereri de anulare care nu mai poate fi efectuată, veți primi o confirmare de expediere prin e-mail. În cazul în care comanda dumneavoastră nu mai poate fi anulată, aveți posibilitatea de a refuza preluarea coletului sau de a face retur.

**(B) În cazul în care doriți să anulați comanda după livrarea bunurilor:**

(i) Consumatorii se pot retrage din contract în termen de 14 zile, fără a da motive.

Perioada de retragere menționată mai sus expiră în termen de 14 zile de la:

- ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a bunurilor, în cazul contractelor de vânzare sau;
- în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă bunuri multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun;
- în cazul livrării unui bun care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului bun sau a ultimei piese;
- În cazul ridicării expres, ziua în care bunurile sunt acceptate/receptionate de consumator sau o terță parte la magazinul dm.

În ceea ce privește oportunitatea retragerii, este suficient ca declarația de retragere să fie trimisă în această perioadă.

**10.2** Retragerea de la cumpărarea mai multor bunuri care sunt livrate împreună la un preț promoțional, este posibilă numai în întregime ea în ceea ce privește această comandă. Retragerea este o declarație unilaterală care trebuie să fie primită.

**10.3** În cazul în care nu ne îndeplinim obligațiile de informare în conformitate cu reglementările legale, perioada de retragere se prelungește la douăsprezece luni de la datele specificate la primul paragraf. Cu toate acestea, în cazul în care întârziem să ne îndeplinim obligațiile de informare în această perioadă, perioada de 14 zile lucrătoare pentru exercitarea dreptului de retragere începe să curgă din momentul în care furnizăm informațiile.

Clientul este îndreptățit să solicite rezoluțiunea Contractului pentru motivul depășirii Termenului maxim de livrare, dacă nu livram Produsul într-un termen suplimentar stabilit în mod rezonabil de către Client sau dacă Clientul a informat în prealabil dmcă termenul de livrare este esențial.

În vederea exercitării dreptului la rezoluțiunea Contractului, Clientul va transmite către dm o solicitare scrisă la adresele de postă electronică [relatii.clienti@dm.ro](mailto:relatii.clienti@dm.ro), menționând următoarele informații: număr de comandă, număr de factură, numele și prenumele solicitantului, adresa, număr de telefon, adresă de email, cod produs, denumire produs, cantitate, motivele rezoluțiunii - returnării, datele contului bancar: codul IBAN și numele băncii.

Vom rambursa toate sumele plătite de către Client într-un **termen de cel mult 14 zile lucrătoare** de la data la care Clientul a comunicat dm decizia sa de încetare a Contractului, dacă solicitarea de rezoluțiune a Contractului este întemeiată și Produsul a fost returnat în întregime către dm. Sumele de mai sus vor fi restituite în contul bancar indicat de Client în solicitarea scrisă de rezoluțiune.

## **XII. Consecințele revocării**

Dacă anulați acest contract în întregime în termenele de mai sus, vă vom rambursa toate sume încasate de la dumneavoastră, inclusiv, după caz, costurile de livrare. În cazul în care reziliați acest contract doar parțial (așa-numita reziliere parțială), costurile de livrare nu vă vor fi rambursate. Dacă ați selectat o metodă de livrare mai scumpă decât cea standard oferită de dm, în cazul unei retrageri complete, vă vor fi rambursate doar costurile pentru livrarea standard. Rambursarea se va face imediat și cel târziu în termen de paisprezece zile de la data la care am primit notificarea privind revocarea de către dumneavoastră a prezentului contract. Pentru această rambursare, vom folosi aceleași mijloace de plată pe care le-ați folosit pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care s-a convenit altfel în mod expres cu dumneavoastră; în niciun caz nu veți fi taxat pentru această rambursare.

**12.1** Putem refuza să vă rambursăm până când nu primim înapoi bunurile sau până când nu ne furnizați dovada că ați returnat bunurile, în funcție de care dintre acestea este mai devreme. Păstrați chitanța de expediere ca dovadă, deoarece este posibil să depindă de dumneavoastră să dovediți că ați returnat bunurile.

**12.2** Trebuie să ne returnați sau să ne predați bunurile imediat și, în orice caz, nu mai târziu de paisprezece zile de la data la care ne-ați notificat retragerea din acest contract. Termenul este respectat dacă trimiteți bunurile înainte de expirarea perioadei de paisprezece zile. Retururile care sunt trimise înapoi la dm drogerie markt SRL în afara termenului de retragere nu pot fi acceptate. Toate costurile directe suportate pentru returnarea sau retrimiteră bunurilor vor fi suportate în întregime de către client.

**12.3** Returnarea prin serviciul de curierat DPD este gratuită. Costurile de returnare prin intermediul altor furnizori de servicii de curierat trebuie suportate de către client.

**12.4** Trebuie să plătiți pentru orice pierdere de valoare a bunurilor numai dacă această pierdere de valoare se datorează faptului că ați manipulat bunurile într-un mod care nu este necesar pentru a testa/determina natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor.

**12.5** Informații suplimentare privind revocarea pot fi găsite la secțiunea corespunzătoare.

**12.6** Pentru anularea comenzii vă rugăm să folosiți [formularul de contact](#).

### **XIII. Excluderea dreptului de retragere**

Dreptul de retragere nu se aplică în cazul contractelor de livrare de bunuri care sunt fabricate în conformitate cu specificațiile clientului sau adaptate în mod clar la nevoile personale sau care nu pot fi returnate din cauza naturii lor sau care se pot deteriora rapid sau a căror dată de expirare a trecut sau care sunt livrate sigilate, care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau de igienă și al căror sigiliu a fost îndepărtat după livrare sau care au fost amestecate în mod inseparabil cu alte bunuri după livrare din cauza naturii lor (articolul 16 din Ordonanța de urgență 34/2014).

### **XIV. Reclamații/rezolvarea litigiilor**

**14.1** Ne străduim să găsim o soluție amiabilă în caz de neînțelegeri cu clienții noștri. Prin urmare, dacă nu sunteți mulțumit de una dintre ofertele noastre, vă rugăm să nu ezitați să ne contactați folosind [formularul de contact](#).

**14.2** Dreptul de a depune o plângere/reclamație în vederea soluționării litigiilor se aplică numai consumatorilor.

**14.3** În conformitate cu prevederile **Ordonanței de Guvern nr. 38/2015** privind soluționarea alternativă a litigiilor (denumită în continuare **"SAL"**) dintre consumatori și comercianți, Clientul poate prezenta voluntar reclamațiile împotriva dm entităților care aplică proceduri de soluționare alternativă a litigiilor într-un mod independent, imparțial, transparent, eficace, rapid și echitabil, în scopul asigurării unui nivel înalt de protecție a consumatorilor și a bunei funcționări a pieței (denumită în continuare **"OG38/2015"**). OG38/2015 se aplică procedurilor de soluționare extrajudiciară a litigiilor naționale și transfrontaliere izvorâte din contractele de vânzări sau din contractele de prestări de servicii încheiate între un comerciant care desfășoară activități în România și un consumator rezident în Uniunea Europeană prin intervenția unei entități de soluționare alternativă a litigiilor, care propune sau impune o soluție și care acționează în România. În cazul în care un litigiu între Client și dm nu a putut fi soluționat în urma unei reclamații prezentate direct de Client către dm, dm informează Clientul despre posibilitatea de a se adresa entității SAL și platformei SOL (platforma europeană de soluționare online a litigiilor, denumită în continuare platforma SOL - instrument digital creat de Comisia Europeană pentru a facilita soluționarea independentă, imparțială, transparentă, eficace, 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 reședința în Uniune și un comerciant stabilit în Uniune). Pentru a se adresa entității SAL și platformei SOL Clientul va putea accesa pagina de [web: https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=RO](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=RO).

**14.4** dm se angajează să participe la procedurile de arbitraj în cazul unor litigii.

### **XV. Deșeurile de echipamente electrice și baterii**

Bateriile, acumulatorii și deșeurile de echipamente electrice nu trebuie aruncate la gunoierul menajer. Aveți obligația legală de a returna bateriile, acumulatorii și deșeurile

de echipamente electrice folosite. Bateriile și aparatele electrice uzate pot conține substanțe nocive care pot dăuna mediului sau sănătății dumneavoastră dacă nu sunt depozitate sau eliminate în mod corespunzător. Puteți recunoaște aceste produse cu ajutorul etichetelor enumerate la literele a. și b. de pe produs sau de pe ambalajul produsului sau de pe instrucțiunile de utilizare.

**(A)** Preluarea deșeurilor de echipamente electrice și electronice 1:1

În principiu, un aparat electric sau electronic reprezintă orice obiect care este alimentat cu energie electrică - fie că este vorba de baterii sau de rețeaua electrică. În calitate de distribuitor de echipamente electrice și electronice, suntem obligați față de consumatori să preluăm gratuit, echipamentele electrice vechi „de un tip echivalent și care îndeplinesc aceeași funcție”, dacă în același timp este achiziționat un dispozitiv nou (preluare 1:1).

Indiferent dacă ați cumpărat un produs nou echivalent direct din magazinele noastre sau din magazinul nostru online dm.ro, puteți să ne returnați produsul echivalent fie în imediata apropiere (de exemplu, la punctele de colectare municipale sau în magazinele noastre), fără costuri suplimentare.

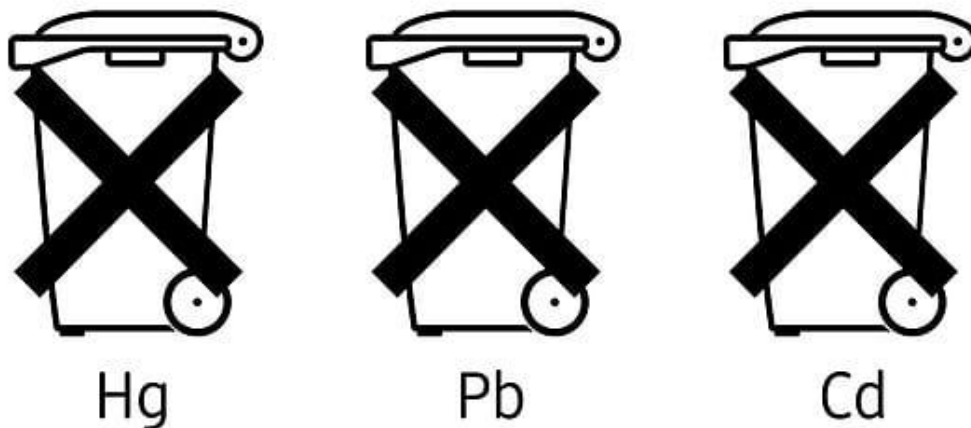
Puteți recunoaște deșeurile de echipamente electrice care necesită o eliminare specială prin următorul simbol:



**(B)** Baterii vechi

Bateriile și acumulatorii pot fi returnați gratuit fie la noi în imediata vecinătate (de exemplu, la punctele de colectare municipale sau în sucursalele noastre), indiferent de achiziționarea de baterii sau baterii reîncărcabile noi. Returnarea bateriilor la punctele de vânzare este limitată la cantitățile obișnuite pentru utilizatorii finali.

Puteți recunoaște bateriile care necesită o eliminare specială prin următoarele simboluri:



Bateriile care conțin substanțe nocive sunt marcate cu un semn (a se vedea mai sus) format dintr-un coș de gunoi barat și simbolul chimic (Hg, Pb sau Cd) al metalului greu care este decisiv pentru clasificarea ca și conținând substanțe nocive și, prin urmare, sunt marcate ca fiind nocive. Bateriile și acumulatorii cu acest simbol nu trebuie aruncate la gunoiul menajer.

- Hg: Bateria conține mai mult de 0,0005% mercur
- Pb: Bateria conține mai mult de 0,004 procente de plumb
- Cd: Bateria conține mai mult de 0,002% cadmiu

## **XVI. Protecția datelor**

Vă rugăm să consultați [informațiile noastre privind protecția datelor](#).

## **XVII. Legea aplicabilă și locul de jurisdicție**

Se aplică legea română, cu excepția Convenției ONU privind contractele de vânzare internațională de mărfuri și a conflictului de legi. Limba contractuală este limba română. În cazul în care consumatorul își are domiciliul sau reședința obișnuită în țară sau este angajat în țară, pentru o acțiune împotriva sa se poate stabili numai competența instanței în a cărei circumscripție se află domiciliul, reședința obișnuită sau locul de muncă; acest lucru nu se aplică litigiilor juridice care au apărut deja. Pentru consumatorii cu domiciliul, reședința obișnuită sau locul de muncă în altă țară, locul de executare a serviciului nostru este convenit ca fiind locul de jurisdicție. Astfel, locul de executare este adresa de livrare de pe teritoriul României indicată de client.