

Informații privind dreptul de retragere

Puteți descărca textul [aici](#) în format PDF, îl puteți salva, vizualiza sau imprima.

Dreptul de retragere se aplică numai consumatorilor.

Dreptul de retragere

a. Dacă doriți să vă retrageți comanda după finalizarea procesului de comandă și înainte de expedierea mărfii

1. Această formă de retragere este posibilă numai dacă doriți să anulați întreaga comandă. Nu este posibilă completarea sau anularea unor articole individuale din comandă.

2. Clienți fără cont: Pentru a anula întreaga comandă înainte de expedierea mărfii, vă rugăm să contactați serviciul clienți prin intermediul [formularului de contact](#). Datorită procesării automate a comenzilor, anularea comenzii este posibilă numai până la un anumit moment. În cazul în care comanda dumneavoastră nu mai poate fi anulată, aveți în continuare la dispoziție opțiunea de anulare după livrarea mărfii.

3. Clienți cu cont „dm-ul meu”: În contul dumneavoastră „dm-ul meu” aveți posibilitatea de a verifica starea comenzii în secțiunea de prezentare generală a comenzilor. Comenzile care au starea „În curs de procesare” pot fi anulate automat prin intermediul unei solicitări de anulare din secțiunea de prezentare generală a contului. În cazul cererilor de anulare procesate cu succes, veți fi informat prin e-mail cu o confirmare de anulare. În cazul unei cereri de anulare care nu mai poate fi procesată, veți primi o confirmare de expediere prin e-mail. Dacă comanda dumneavoastră nu mai poate fi anulată, aveți în continuare la dispoziție posibilitatea de a vă retrage din contract după livrarea mărfii.

b. Dacă doriți să vă retrageți din comandă după livrarea mărfii:

1. Vă puteți retrage din contract în termen de 14 zile, fără a indica motive. Termenul de retragere este de 14 zile de la data la care dumneavoastră sau o terță parte desemnată de dumneavoastră, care nu este transportatorul, ați intrat în posesia ultimei mărfi.

2. Pentru a vă exercita dreptul de retragere, trebuie să ne comunicați (dm drogerie markt Strada Cremona, nr. 2, Timișoara, Timiș, e-mail: relatii.clienti@dm.ro, serviciul clienți dm: +40 374 774 000) printr-o declarație clară (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă sau un e-mail) cu privire la decizia dumneavoastră de a vă retrage din prezentul contract. Puteți utiliza în acest scop modelul de formular de retragere atașat, care nu este însă obligatoriu. Pentru respectarea termenului de retragere, este suficient să trimiteți notificarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea termenului de retragere.

Consecințele retragerii

1. Dacă retrageți integral din prezentul contract, vă vom rambursa toate plățile pe care le-am primit de la dumneavoastră, inclusiv costurile de livrare sau taxa de serviciu. Dacă revocați

prezentul contract doar parțial (așa-numita revocare parțială), costurile de livrare sau taxa de serviciu nu vă vor fi rambursate. Dacă ați ales un mod de livrare mai scump decât livrarea standard oferită de dm, în cazul unei revocări totale vi se vor rambursa doar costurile pentru livrarea standard. Rambursarea se efectuează fără întârziere și cel târziu în termen de paisprezece zile de la data la care am primit notificarea privind retragerea dumneavoastră din prezentul contract. Pentru această rambursare vom utiliza același mijloc de plată pe care l-ați utilizat în tranzacția inițială, cu excepția cazului în care s-a convenit în mod expres altfel cu dumneavoastră; în niciun caz nu vi se vor percepe comisioane pentru această rambursare.

2. Putem refuza rambursarea până când primim înapoi bunurile sau până când ne furnizați dovada că ați returnat bunurile, în funcție de care dintre aceste momente survine mai devreme. Păstrați chitanța de expediere ca dovadă, deoarece, dacă este cazul, va trebui să dovedeți returnarea.

3. Trebuie să ne returnați sau să ne predați produsele fără întârziere și, în orice caz, cel târziu în termen de paisprezece zile de la data la care ne-ați notificat retragerea din prezentul contract. Termenul este respectat dacă expediți produsele înainte de expirarea termenului de paisprezece zile. Retururile trimise către dm drogerie markt în afara dreptului de retragere nu pot fi acceptate. Eventualele costuri ocazionate de retur sau de o nouă expediere sunt suportate în întregime de către client.

4. Articolele din comanda dumneavoastră online pot fi returnate sau schimbate în termenul prevăzut doar online.

Dacă doriți să returnați întreaga comandă online la o filială dm, din păcate acest lucru nu este încă posibil în România.

5. Returnarea în termenul prevăzut a comenzilor online sunt gratuite prin DPD.

6. Veți fi responsabil pentru o eventuală pierdere de valoare a mărfurilor numai dacă această pierdere de valoare se datorează unei manipulari din partea dumneavoastră care nu este necesară pentru verificarea stării, a caracteristicilor și a funcționalității mărfurilor.

7. Formularul de retur se poate descărca de pe dm.ro sau din aplicația dm-ul meu la secțiunea comeznilor mele, direct din comandă. Vă rugăm să consultați informațiile noastre suplimentare privind dreptul de retragere.

Excluderea dreptului de retragere

Dreptul de retragere nu se aplică în cazul contractelor privind livrarea de bunuri care sunt fabricate conform specificațiilor clientului sau care sunt adaptate în mod clar nevoilor personale ale acestuia, sau care, datorită naturii lor, nu sunt adecvate pentru returnare, sau care se pot altera rapid, sau a căror dată de expirare a fost depășită.

Formular de retragere

Către

Serviciul clienți dm

dm drogerie markt SRL

Str. Cremona nr. 2

300518, Timișoara

Tel: [0040 374 774 000](tel:0040374774000)

Fax: 0040 374 774 001

E-mail relatii.clienti@dm.ro

Prin prezenta, eu/noi (*) retrag(em) contractul încheiat de mine/noi (*) privind achiziționarea următoarelor bunuri (*) / prestarea următorului serviciu (*)

(Denumirea bunului, numărul articolului și prețul)

Comandat(e) la _____ (*) / primit(e) la _____ (*)

Numele consumatorului / consumatorilor

Adresa consumatorului / consumatorilor

Data

Semnătura consumatorului / consumatorilor (numai în cazul notificării pe suport de hârtie)