

TERMENI ȘI CONDIȚII ALE SERVICIULUI ONLINE

În vigoare de la 12 septembrie 2025

§ 1 DISPOZIȚII GENERALE

1. Acești Termeni și condiții reglementează utilizarea Serviciului, inclusiv tipurile și domeniul de aplicare al serviciilor furnizate, condițiile de încheiere și reziliere a contractelor, procedurile de reclamație și obligațiile părților.
2. Fiecare Client este obligat să respecte prezenții termeni și condiții.
3. Serviciul oferă o platformă care permite Clienților să proceseze returnări pe baza serviciilor de expediere oferite de companiile de curierat care colaborează cu Serviciul. Serviciul prezintă ofertele acestor societăți de curierat și facilitează utilizarea serviciilor acestora pentru prelucrarea returnurilor, în conformitate cu condițiile specificate în prezentul document. Serviciul furnizează numai serviciul electronic menționat în frazele anterioare; în special, Serviciul nu furnizează servicii de transport.
4. Serviciile de Retur sunt disponibile exclusiv pentru expedierile care provin din teritoriile în care își desfășoară activitatea Serviciul. O listă a Companiilor de Curierat disponibile în fiecare teritoriu este furnizată în Informațiile speciale privind jurisdicțiile locale, care constituie Anexa nr. 1 la prezenții termeni și condiții.
5. Clienții sunt obligați să utilizeze Serviciul în conformitate cu legile aplicabile, cu prezentele condiții, cu principiile de conviețuire socială și cu bunele practici, precum și cu respectarea drepturilor personale și a proprietății intelectuale ale Operatorului Serviciului și ale terților.
6. Clienții sunt obligați să utilizeze funcționalitățile Serviciului într-un mod care să nu perturbe buna funcționare a acestuia sau să împiedice accesul altor utilizatori la Serviciu.
7. Clienții pot utiliza tot conținutul disponibil în cadrul Serviciului numai în scopuri legate de Serviciul de Retur.
8. Operatorul Serviciului declară că sunt interzise orice acțiuni ale Clienților care pot destabiliza sau perturba funcționarea Serviciului, pot împiedica sau preveni accesul la Serviciu al altor Clienți sau al Operatorului Serviciului, sau care implică trimiterea de informații comerciale nesolicitate prin intermediul Serviciului.
9. Clienții care perturbă sau împiedică funcționarea Serviciului, încalcă legile aplicabile, acești Termeni și Condiții sau Politica de Cookie și Politica de Confidențialitate aplicabile, pot fi privați de dreptul de a utiliza Serviciul sau pot avea acces limitat la anumite funcționalități.
10. Operatorul Serviciului își rezervă dreptul de a organiza periodic promoții pentru anumite servicii disponibile pe Serviciu. Detaliile și condițiile acestor promoții vor fi publicate pe Serviciu.
11. Anunțurile, reclamele, listele de prețuri și alte informații privind Serviciile furnizate pe site-ul web al Serviciului, în special descrierile, parametrii tehnici și de utilizare și prețurile, constituie o invitație la încheierea unui contract în sensul dispozițiilor generale ale jurisdicției respective.

§ 2 DEFINIȚII

1. **CONTUL CLIENTULUI** - un profil de utilizator individual în cadrul Serviciului care permite utilizarea Serviciului de Retur, gestionarea datelor, istoricul comenzilor și a Pachetelor de Servicii de retur. Un Cont de Client poate fi securizat cu un nume de utilizator și o parolă sau poate fi accesat prin intermediul sistemelor externe de autentificare unică, astfel cum se specifică pentru fiecare jurisdicție în Anexa nr. 1, sau prin intermediul unui cod de autentificare unic trimis la adresa de e-mail a Clientului. Pentru a utiliza serviciile electronice ale Serviciului, este necesar un Cont de Client înregistrat activ. Contul de Client este creat automat în timpul

completării Formularului de Retur, pe baza datelor furnizate de Client. După ce Clientul introduce o adresă de e-mail sau utilizează sisteme externe de conectare, Serviciul verifică datele transmise. După introducerea unei adrese de e-mail în câmpul de conectare, Clientul va primi un cod de conectare sau un link de activare la adresa de e-mail furnizată, care trebuie utilizat pentru a activa Contul de Client. După verificarea cu succes, Operatorul Serviciului activează Contul de Client și trimite un e-mail de confirmare Clientului.

2. **CLIENT** - un utilizator care utilizează Serviciul de retur și plasează o comandă prin intermediul Serviciului.
3. **SERVICIU** - site-ul web care funcționează într-o anumită jurisdicție, accesibil la adresa specificată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1, disponibil și prin intermediul unei Aplicații Mobile.
4. **APLICAȚIE MOBILĂ** - software furnizat de Operatorul de Servicii pentru instalare pe dispozitive mobile, disponibil pentru descărcare în Apple App Store și Google Play, care permite accesul la Serviciu și utilizarea Serviciului de Retur, inclusiv gestionarea Contului Clientului. Aplicația Mobilă poate oferi funcționalități suplimentare Serviciului, cum ar fi notificările push sau autentificarea rapidă, în conformitate cu caracteristicile sale actuale.
5. **OPERATORUL SERVICIULUI** - ALLEKURIER SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, cu sediul social în Cracovia, înscrisă în Registrul Întreprinzătorilor din Registrul Național al Instanțelor de către Tribunalul Districtual pentru Cracovia-Śródmieście din Cracovia, Polonia, Secția XI Comercială a Registrului Național al Instanțelor sub numărul KRS: 0000430370, NIP: 6772370941, REGON: 122640506, adresa: ul. Balicka 12A/B4, 30-149 Cracovia, Polonia, având adresele locale de corespondență indicate pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1, care, pentru evitarea oricăror îndoieli, constituie doar adrese de corespondență și nu reprezintă locații comerciale în care Operatorul Serviciului își desfășoară activitatea economică.
6. **SERVICII DE RETUR** - un serviciu furnizat de Serviciu, care permite Clientului să încheie un contract de expediere cu o Companie de Curierat în scopul returului bunurilor achiziționate de Client dintr-un Magazin.
7. **COMPANIA DE CURIERAT** - o entitate care, în baza unui acord încheiat cu Clientul, efectuează serviciul de expediere pentru Retur, astfel cum este regăsită în Anexa nr. 1.
8. **OPERATOR DE PLATĂ** - o entitate care furnizează servicii de procesare a plăților electronice către Clienți în legătură cu Serviciul de Retur, specificat pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1.
9. **MAGAZIN** - o entitate către care este direcționat Returul.
10. **PREȚ** - valoarea exprimată în moneda specificată în Formularul de Comandă, pe care Clientul este obligat să o plătească pentru Serviciul de Retur.
11. **FORMULAR DE COMANDĂ** - un instrument disponibil în cadrul Serviciului, care permite selectarea Magazinului, a Companiei de Curierat și plasarea unei Comenzi pentru Serviciul de Retur.
12. **RETUR** - o acțiune de fapt și de drept care constă în restituirea bunurilor achiziționate anterior în Magazin sau trimiterea bunurilor înapoi de către Client în conformitate cu termenii și condițiile Magazinului sau în baza legilor privind protecția consumatorilor. Ca parte a returului, Serviciul permite, de asemenea, depunerea, în numele Clientului, a unei declarații de retragere din contractul încheiat cu Magazinul, în conformitate cu normele prevăzute la § 5.
13. **PACHET DE SERVICII DE RETUR** - un Pachet de Servicii de Retur care pot fi utilizate de către Client în cadrul unui pachet achiziționat anterior, dacă o astfel de opțiune este disponibilă în cadrul Serviciului.

14. **CERERE DE REACTIVARE ȘI EXTINDERE** - o cerere trimisă de Client după expirarea perioadei de valabilitate a unui Pachet de Servicii de Retur achiziționat la adresa de e-mail a Operatorului de servicii specificată pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1, folosind adresa de e-mail utilizată inițial pentru achiziționarea Pachetului de Servicii de Retur, în condițiile descrise în § 7.

§ 3 SERVICII ELECTRONICE

1. Furnizarea de servicii electronice de către Serviciu este gratuită. Serviciul furnizează servicii electronice, incluzând în special:
 - a) Prezentarea ofertei cu descrieri;
 - b) Contul Clientului;
 - c) Formular de Comandă;
2. Pachetul de Servicii de Retur descris la § 4 din Regulament constituie un serviciu electronic separat pentru care Clientul este taxat în conformitate cu normele stabilite în prezentul Regulament.
3. Contul de Client este creat automat de către serviciu pe baza datelor furnizate de către Client. După activare, Clientul se poate conecta folosind adresa sa de e-mail sau, alternativ, prin intermediul serviciului de conectare Single Sign-On (SSO) folosind furnizorii externi specificați pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1.
4. Operatorul Serviciului își rezervă dreptul ca, în cazul în care un furnizor extern își retrace suportul pentru autentificarea SSO, Clientul să piardă posibilitatea de a se autentifica folosind această metodă. Serviciul va depune toate eforturile pentru a informa în prealabil Clientul cu privire la o astfel de schimbare și pentru a propune o soluție alternativă.
5. În cazul în care Clientul șterge contul cu furnizorul extern utilizat pentru autentificarea SSO, acesta poate redobândi accesul la Contul de Client prin intermediul funcției "Am uitat parola", introducând adresa de e-mail asociată Contului de Client. Un link pentru setarea unei noi parole va fi trimis la această adresă.
6. Contul Clientului este gratuit, necesar pentru a utiliza Serviciul de Retur și rămâne activ pe o perioadă nedeterminată.
7. Clientul poate, în orice moment și fără a oferi un motiv, să șteargă Contul de client prin trimiterea unei cereri corespunzătoare:
 - a) în scris, la adresa de corespondență indicată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1, sau
 - b) electronic, la adresa de e-mail indicată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1.
8. Formularul de comandă permite Clientului să încheie un acord pentru Serviciul de Retur. Clientul trebuie să furnizeze datele necesare pentru procesarea Returului, inclusiv: numele și prenumele sau denumirea societății, adresa de e-mail, numărul de telefon, numărul comenzii, metoda de expediere și, în unele cazuri, numărul contului bancar pentru rambursări și, opțional, motivul Returului. De asemenea, Clientul selectează Compania de Curierat din lista disponibilă în Serviciu prin care va fi trimisă expedierea.
9. Formularul de Comandă este gratuit și permite încheierea unui acord pentru Serviciul de Retur. Formularul de Comandă devine inactiv după plasarea comenzii sau după întreruperea procesului de comandă.

10. Clientul este obligat să furnizeze date adevărate și exacte în Formularul de Comandă. În cazul în care sunt detectate date incorecte, Serviciul își rezervă dreptul de a refuza furnizarea Serviciului de Retur.
11. Adresa de e-mail furnizată de Client în Formularul de Comandă este adresa de corespondență către care Serviciul va direcționa toată corespondența referitoare la Serviciile furnizate.
12. Serviciul poate trimite Clientului informații de marketing și comerciale, inclusiv informații despre noutăți, promoții, coduri de reducere cu durată limitată și alte oferte ale Serviciului, pe baza consimțământului prealabil dat de Client prin bifarea căsuței corespunzătoare în timpul procesului de Retur. Astfel de comunicări sunt trimise în conformitate cu consimțământul Clientului folosind mijloacele electronice de comunicare selectate, inclusiv e-mail sau SMS.
13. Consimțământul de a primi informații de marketing și comerciale poate fi retras în orice moment fără a afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământul anterior retragerii acestuia. Consimțământul poate fi retras prin:
 - a) făcând clic pe link-ul corespunzător dintr-un mesaj care conține conținut de marketing sau
 - b) trimiterea unei cereri de retragere a consimțământului la adresa de e-mail specificată pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1.
14. Ștergerea Contului de Client duce la retragerea consimțământului de marketing acordat. Cu toate acestea, aceasta nu duce la ștergerea datelor legate de serviciile deja prestate prin intermediul Serviciului. Astfel de date pot fi stocate în măsura în care este necesar în scopuri de evidență, facturare sau conformare legală.
15. Utilizarea Serviciului necesită acces la internet și un dispozitiv care permite navigarea pe internet utilizând Aplicația Mobilă.
16. Orice declarații de intenție transmise prin intermediul comunicării electronice sub formă de mesagerie electronică se consideră făcute în momentul în care sunt introduse în mediul de comunicare electronică într-un mod care să permită destinatarului să ia cunoștință de conținutul acestora.

§ 4 DOMENIUL DE APLICARE AL SERVICIILOR

1. Serviciul de Retur permite Clientului să expedieze un transport către Magazin prin intermediul Companiei de Curierat selectate, în conformitate cu termenii și condițiile Companiei de Curierat respective. Înainte de inițierea Returului, Serviciul se asigură că se pot citi, de către Client, termenii și condițiile Companiei de Curierat. Clientul le acceptă prin bifarea căsuței de selectare corespunzătoare în timpul procesului de Retur, la trimiterea Formularului de Comandă. Acceptarea termenilor și condițiilor Companiei de Curierat este voluntară, dar este o condiție prealabilă pentru expedierea transportului. Prin plasarea unei comenzi pentru Serviciul de Retur prin intermediul Serviciului, Clientul se angajează să respecte termenii și condițiile Companiei de Curierat, în special în ceea ce privește ambalarea corespunzătoare a expedierii, etichetarea acestuia și plasarea etichetei corespunzătoare în conformitate cu instrucțiunile furnizate în Formularul de Comandă.
2. Clienții selectează Magazinul către care urmează să fie direcționat Returul și apoi introduc în Formularul de Comandă datele solicitate de Magazin, inclusiv numele, prenumele, adresa de e-mail, datele de contact, iar în unele cazuri și numărul contului bancar pentru ca rambursarea

să fie procesată de Magazin, numărul comenzii și, opțional, motivul Returului. Clientul selectează, de asemenea, Compania de Curierat din lista disponibilă în Serviciu, prin intermediul căreia va fi expediat transportul de Retur. Domeniul de aplicare al datelor solicitate poate varia în funcție de Magazinul către care este trimis Returul. Furnizarea acestor date este voluntară, dar necesară pentru utilizarea Serviciului de Retur. Clientul este obligat să furnizeze date exacte și veridice, fără a induce în eroare sau a încălca drepturile unor terțe părți.

3. Serviciul, la acceptarea comenzii Serviciului de Retur, nu este responsabil pentru acuratețea datelor privind expedierea furnizate de Client, în condițiile în care aceste date au fost introduse independent, de către Client.
4. Serviciul de Retur se aplică pentru:
 - a) returul bunurilor achiziționate de Client de la Magazin - acest lucru se aplică situațiilor în care Clientul are dreptul să se retragă dintr-un contract la distanță sau să depună o plângere, în conformitate cu legislația aplicabilă sau cu politica de retur a Magazinului respectiv; sau
 - b) trimiterea înapoi a bunurilor către Magazin, care acceptă astfel de acțiuni pe baza legilor aplicabile privind protecția consumatorilor sau a propriilor reglementări (inclusiv, dar fără a se limita la proceduri de reclamație, probe sau închiriere de bunuri).
5. Serviciul de Retur nu permite expedierea către Magazin a altor bunuri decât cele care fac obiectul Returului. În special, este interzisă trimiterea oricăror altor articole decât cele care fac obiectul procedurii de Retur sau returnarea bunurilor în conformitate cu termenii și condițiile Magazinului.
6. Serviciul nu furnizează servicii de transport, ci doar serviciul electronic care permite Retururile. Serviciile de transport sunt furnizate de Companiile de Curierat enumerate pentru fiecare jurisdicție în Anexa nr. 1.
7. Clientul selectează Magazinul utilizând instrumentul de căutare din Serviciu sau prin intermediul unui link furnizat de Magazin care redirecționează către Formularul de Comandă. Serviciul procesează Serviciile de Retur exclusiv pentru Magazinele disponibile în Serviciu.
8. Clientul este responsabil pentru selectarea corectă a Magazinului către care trebuie direcționat Returul și pentru îndeplinirea cerințelor formale stabilite de Magazin - în special, pentru furnizarea corectă a informațiilor necesare pentru procesarea Returului. În cazul unei selecții incorecte a Magazinului sau al altor erori imputabile Clientului, Serviciul nu va fi răspunzător pentru consecințele unor astfel de acțiuni.
9. Serviciul nu este răspunzător pentru acțiunile sau omisiunile Clientului în legătură cu Serviciul de Retur. În special, Serviciul nu este răspunzător pentru:
 - a) furnizarea de date incorecte privind expedierea,
 - b) omisiunea de a preda expedierea către Compania de Curierat,
 - c) încălcarea termenilor și condițiilor Companiei de Curierat,
 - d) selectarea incorectă a Magazinului la care trebuie restituite bunurile,
 - e) încălcarea acestor termeni și condiții,
 - f) trimiterea de articole interzise, astfel cum sunt definite de Compania de Curierat.
10. Serviciul nu este răspunzător pentru executarea necorespunzătoare a serviciilor de transport de către Compania de Curierat, inclusiv întâzieri, pierderi sau deteriorări ale transportului.

Compania de Curierat este singura responsabilă în conformitate cu termenii și condițiile proprii.

10. De asemenea, Clientul recunoaște și acceptă că prezentul acord constituie un acord de utilizare a Serviciului în cadrul serviciilor electronice furnizate, care includ furnizarea Serviciului de Retur și a Serviciilor Electronice descrise în § 3. Furnizarea Serviciului de Retur și a Serviciilor Electronice este inseparabil legată de un serviciu informațional privind condițiile serviciilor furnizate de Companiile de Curierat. Serviciul de Retur și Serviciile Electronice includ o componentă informațională, deoarece serviciile nu pot fi furnizate în mod eficient fără fluxul de informații privind serviciile oferite de Companiile de Curierat. Deoarece condițiile de serviciu, incluzând prețurile aplicabile, perioadele promoționale, reducerile, ofertele etc. oferite de Companiile de Curierat, se modifică în mod dinamic, serviciul de informare este furnizat prin intermediul Serviciului, al Contului de Client, al e-mailului (la adresa de e-mail furnizată de Client), al mesajelor SMS/MMS, al Aplicației Mobile (dacă este instalată pe dispozitivul final al Clientului, prin notificări în conformitate cu setările aplicației) și al contactului telefonic utilizând numărul de telefon furnizat de Client. Serviciul de informare descris în prezenta dispoziție constituie, de asemenea, parte a contractului.
11. Ca parte a executării prezentului contract și ținând cont de capacitățile tehnice și logistice ale Serviciului, Magazinele pot fi informate - acolo unde este posibil - cu privire la starea expedierii (date privind tranzacția de returnare) pentru a facilita procesul de retur. Metoda de furnizare a informațiilor privind stadiul expedierii va depinde de mijloacele tehnice disponibile pentru comunicarea cu Magazinul și poate face obiectul unor acorduri individuale cu Magazinul, asigurând în același timp un nivel de securitate adecvat riscurilor identificate.
13. Pe baza Comenzii transmise de Client, astfel cum este descrisă în secțiunea 1 de mai sus, Operatorul de servicii transmite datele Comenzii prin intermediul sistemelor informatice integrate către Compania de Curierat, care acționează ca operator de date separat, iar datele sunt furnizate în scopul executării contractului încheiat între Client și Operatorul de Servicii.

§ 5 DECLARAȚIA DE RETRAGERE DIN ACORDUL ÎNCHEIAT CU MAGAZINUL

1. Ca parte a procedurii de Retur, Serviciul permite Clientului să depună, prin intermediul Serviciului, o declarație de retragere sau formularul de retragere din contractul încheiat cu Magazinul, în conformitate cu legislația privind protecția consumatorilor, în special art. 11, 12, 13 și 14 din Ordonanța de Urgență a Guvernului României nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii și pentru modificarea și completarea unor acte normative.
2. Ca parte a procesului de Retur, Clientul îndreptățește Operatorul Serviciului să depună, în numele său, o declarație de retragere din contractul încheiat cu Magazinul, sau formularul prevăzut de legislația aplicabilă, la latitudinea exclusivă a Serviciului. Această declarație/formular este depus/ă de către Operatorul Serviciului în numele Clientului, pe baza informațiilor introduse anterior de către Client în timpul procesului de Retur, utilizând formularul prevăzut în cadrul Serviciului.
3. Transmiterea unei declarații/formular de retragere din contractul încheiat cu Magazinul prin intermediul Serviciului este posibilă numai după ce Clientul a acordat autorizația prin bifarea căsuței corespunzătoare în timpul procesului de Retur, la completarea Formularului de Comandă.

§ 6 PLĂȚI

1. Clientul poate efectua plata pentru Serviciul de Retur prin intermediul Operatorului de Plată desemnat pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1, în conformitate cu metodele de plată disponibile la momentul tranzacției.
2. Toate plățile sunt procesate în conformitate cu termenii și condițiile Operatorilor de Plată selectați în vigoare la momentul plății. Serviciul nu stochează și nu procesează datele cardurilor de plată sau alte mijloace de autorizare - întregul proces de plată este gestionat de furnizorul de servicii de plată.
3. În conformitate cu dispozițiile Legii din Polonia din 11 martie 2004 privind taxa pe bunuri și servicii, o factură pentru Serviciul de Retur și Pachetul de Servicii de Retur este emisă la cererea explicită a Clientului, transmisă prin e-mail la adresa de corespondență indicată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1. În absența unei astfel de solicitări, tranzacția va fi inclusă într-o factură colectivă emisă de Operatorul de servicii. Clientul poate indica un alt destinatar al facturii decât cel specificat în Contul Clientului, cu condiția ca o astfel de solicitare să fi fost transmisă conform descrierii de mai sus, cel târziu în momentul plasării Comenzii.

§ 7 PACHETE DE SERVICII DE RETUR

1. Serviciul permite achiziționarea de Pachete de Servicii de Retur la prețuri speciale, în conformitate cu oferta disponibilă pe Serviciu. Informațiile privind perioada de valabilitate a Pachetului de Servicii de Retur achiziționat sunt furnizate în momentul achiziției, în e-mailul de confirmare și în Serviciu după autentificarea în Contul Clientului. Clientul este obligat să păstreze codul alfanumeric furnizat în e-mailul de confirmare, deoarece este necesar pentru a utiliza Pachetul de Servicii de Retur. În cazul în care Clientul pierde aceste date, ele pot fi reemise de către Serviciu, cu condiția trimiterii unei cereri, de către Client, de la adresa de e-mail utilizată pentru achiziție la adresa de e-mail a Operatorului Serviciului specificată pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1.
2. Codul alfanumeric atribuit Pachetului de Servicii de Retur poate fi utilizat de o altă persoană decât cea care l-a achiziționat; cu toate acestea, utilizarea Pachetului de Servicii de Retur într-un astfel de caz duce la crearea unui Cont Client pentru acea altă persoană, în conformitate cu procedura prevăzută în prezentele Termeni și Condiții.
3. Informații detaliate despre părțile neutilizate ale unui Pachet de Servicii de Retur achiziționat de Client sunt furnizate în momentul achiziției, în e-mailul de confirmare și după conectarea la Contul Clientului în Serviciu.
4. După expirarea perioadei de valabilitate a Pachetului de Servicii de Retur, Clientul poate depune o Cerere de Reactivare și Prelungire către Operatorul Serviciului. O astfel de cerere poate fi depusă o singură dată și numai după ce perioada de valabilitate inițială a Pachetului de Servicii de Retur a expirat. Cererea trebuie trimisă la adresa de e-mail a Operatorului de Servicii specificată pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1.
5. În cazul în care Cererea de Reactivare și Prelungire este aprobată, Operatorul de Servicii va reactiva și va prelunge valabilitatea Pachetului de Servicii de Retur cu încă 60 de zile de la data depunerii cererii.
6. Operatorul de servicii poate refuza reactivarea și prelungirea valabilității Pachetului de Servicii de Retur dacă solicitarea a fost depusă cu mai mult de 12 luni de la expirarea perioadei de valabilitate inițiale.

7. În cazul în care Cererea de Reactivare și Prelungire este refuzată, Operatorul de Servicii va rambursa valoarea părții neutilizate a Pachetului de Servicii de Retur, calculată pe baza prețului unitar indicat la momentul achiziției, cu condiția să se fi îndeplinit, de către Client, condițiile prevăzute la paragraful 4 de mai sus.
8. Paragrafele 4-7 de mai sus, nu se aplică Pachetelor de Servicii de Retur sau componentelor acestora furnizate Clientului în mod gratuit, în special ca parte a unor promoții, campanii de marketing, oferte speciale sau ca element bonus al unui alt Pachet de Servicii de Retur (de exemplu, la achiziționarea unui pachet de două returnuri, dintre care unul a fost acordat ca bonus gratuit). În astfel de cazuri, imposibilitatea de a utiliza, reactiva, prelungi sau de a primi o rambursare pentru componenta gratuită neutilizată a Pachetului de Servicii de Retur se aplică și atunci când returul trebuia să fie utilizat de o altă persoană, astfel cum se menționează la paragraful 2 de mai sus, dar nu a fost utilizat din niciun motiv.

§ 8 RETRAGEREA DIN CONTRACTUL DE PACHET DE SERVICII DE RETUR

1. Clientul se poate retrage din contractul de Servicii de Retur în termen de 14 zile de la încheierea acestuia prin transmiterea unei declarații de retragere fie electronic la adresa de e-mail indicată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1, fie în scris la adresa de corespondență specificată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1.
2. În cazul unei retrageri valabile din contractul de Servicii de Retur, prețul plătit pentru Serviciile de Retur va fi rambursat în termen de 14 zile de la data la care notificarea de retragere a fost transmisă Operatorului de Servicii. Rambursarea se va face folosind aceeași metodă de plată utilizată pentru tranzacția inițială, de preferință în contul bancar al Clientului sau în contul bancar specificat de Client.

§ 9 PLÂNGERI

1. Reclamațiile pot viza două categorii principale:
 - a) reclamații referitoare la Serviciul de Retur;
 - b) reclamații privind serviciul de transport furnizat de Compania de Curierat.
2. Reclamațiile pot fi transmise electronic la adresa de e-mail indicată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1 sau în scris la adresa de corespondență specificată pentru jurisdicția selectată în Anexa nr. 1.
3. Reclamațiile privind Serviciul de Retur sau funcționarea Serviciului, inclusiv problemele legate de site-ul web, Contul Clientului, taxele percepute sau prelucrarea incorectă a unei comenzi de Retur, trebuie transmise direct Serviciului. Serviciul va analiza reclamația în termen de 14 zile de la primirea acesteia.
4. Serviciul facilitează doar încheierea de contracte de expediere între Client și Compania de Curierat selectată și nu este parte la astfel de contracte. În cazul unor probleme legate de serviciul de expediere furnizat de Compania de Curierat, în special în ceea ce privește transportul coletului (de exemplu, întârzieri, pierderi, deteriorări), Clientul depune o plângere în conformitate cu normele specificate în Secțiunea 6 de mai jos. Procedura de reclamație privind serviciul de expediere furnizat de Compania de Curierat este reglementată de termenii stabiliți de Compania de Curierat respectivă, iar Serviciul nu are nicio influență asupra soluționării finale a acestor reclamații. Serviciul depune toate eforturile pentru a se asigura că procedura de reclamație se desfășoară fără probleme; cu toate acestea, decizia finală de a

accepta sau de a respinge o reclamație aparține exclusiv reglementărilor și politicii de reclamații ale Companiei de Curierat. Compania de Curierat poate solicita, în special, îndeplinirea unor formalități specifice (de exemplu, completarea unui formular de reclamație) - în astfel de cazuri, Clientul este de acord să furnizeze informațiile și documentele necesare direct Companiei de Curierat sau, după caz, Serviciului.

5. Serviciul nu este parte la contractul de cumpărare a bunurilor și nu participă la procesul de reclamație dintre Client și Magazin. Toate reclamațiile referitoare la bunurile a căror retur se solicită trebuie adresate direct Magazinului în care a fost efectuată achiziția. Serviciul nu este responsabil pentru soluționarea reclamațiilor referitoare la bunurile pentru care se solicită retur sau pentru deciziile luate de Magazin în această privință.
6. Informațiile privind procedura de depunere a reclamațiilor referitoare la serviciul de transport furnizat de Compania de Curierat, inclusiv datele de contact și formularul de depunere, sunt furnizate în Anexa nr. 1 la prezentele Termeni și condiții. Clientul trebuie să depună reclamația în conformitate cu informațiile specificate pentru respectiva Companie de Curierat.

§ 10 DISPOZIȚII FINALE

1. Legea aplicabilă relațiilor care decurg din prezenții Termeni și condiții, precum și pentru soluționarea oricăror litigii legate de prezenții Termeni și condiții, pentru Clienții care sunt consumatori sau prosumatori - adică persoane fizice care desfășoară o activitate comercială și care încheie un acord cu un alt întreprinzător în legătură directă cu activitatea lor comercială, dar care nu are un caracter profesional pentru aceștia - este legea jurisdicției selectate indicate în Anexa nr. 1. Astfel de litigii sunt soluționate de instanța de drept comun competentă pentru jurisdicția selectată indicată în Anexa nr. 1.
2. În ceea ce privește relațiile dintre Operatorul de Servicii și Magazine, precum și Clienții care nu sunt consumatori sau prosumatori, legea aplicabilă va fi legea poloneză, iar toate litigiile vor fi soluționate de instanța competentă pentru sediul social al Operatorului de Servicii din Polonia.
3. Datele cu caracter personal ale Clienților sunt prelucrate în conformitate cu legile aplicabile și așa cum se specifică în Politica de confidențialitate disponibilă pe Serviciu la secțiunea "Politica de confidențialitate".
4. Serviciul poate modifica acești Termeni și Condiții numai din următoarele motive:
 - a) o modificare a legilor aplicabile care afectează în mod direct conținutul acestor Termeni sau furnizarea de servicii;
 - b) impunerea unor obligații specifice Operatorului Serviciului de către organele administrației publice sau instanțele judecătorești;
 - c) introducerea de noi funcționalități în Serviciu sau modificări ale funcționalităților existente;
 - d) modificări ale condițiilor de plată sau de decontare care afectează furnizarea serviciilor;
 - e) necesitatea de a preveni abuzurile, de a spori securitatea sau de a proteja confidențialitatea Clientului;
 - f) modificări editoriale, organizatorice sau de clarificare care nu afectează drepturile și obligațiile Clientului.
5. Serviciul va informa Clienții cu privire la orice modificări ale Termenilor și Condițiilor într-un mod clar și vizibil, cu cel puțin 14 zile înainte, prin publicarea unui anunț pe site. Pentru Clienții

ce au Contul Clientului, informația va fi trimisă și la adresa de e-mail asociată Contului de Client.

6. În cazul unei modificări a Termenilor și condițiilor, un Client care este consumator are dreptul de a rezilia acordul de utilizare a Serviciului cu efect imediat. Pentru a rezilia acordul, Clientul trebuie să trimită o declarație fie electronic la adresa de e-mail indicată pentru jurisdicția relevantă în Anexa nr. 1, fie în scris la adresa de corespondență specificată pentru jurisdicția respectivă. Modificările aduse Termenilor și Condițiilor nu afectează acordurile pentru Servicii Electronice deja încheiate, inclusiv Pachetele de Servicii de Retur achiziționate.
7. Prezentul Regulament (versiunea în limba română) se aplică în cadrul jurisdicției române. Operatorul de Servicii furnizează Serviciul de Retur și în alte jurisdicții, unde se aplică reglementări separate, aplicabile acelor jurisdicții, așa cum se specifică în textul fiecărui astfel de regulament.
8. Cu privire la situațiile care nu sunt reglementate în prezentul Regulament, se aplică dispozițiile legii jurisdicției selectate indicate în Anexa nr. 1.

Anexa nr. 1

Informații speciale privind jurisdicțiile locale

Acest document conține informații detaliate privind funcționarea Serviciului în România, inclusiv adresa Serviciului, adresa de e-mail, metodele de plată disponibile, o listă a companiilor de curierat disponibile, o listă a operatorilor de plată, lista furnizorilor/serviciilor, monedele, legislația aplicabilă, instanța competentă, posibilitatea de soluționare extrajudiciară a litigiilor de consum și informații privind modul de depunere a unei reclamații. Aceste informații pot fi actualizate în funcție de necesități, ca răspuns la modificări ale reglementărilor aplicabile sau ale operațiunilor serviciului.

A. Informații de bază

Adresa site-ului web	https://retururisimple.ro/
Adresa de e-mail pentru ștergerea contului de client / dezabonarea de la Newsletter / solicitarea facturii	contact@retururisimple.ro
Adresa locală de corespondență	Retururi Simple Iride Business Park B14 Bulevardul Dimitrie Pompeiu 9-9A 020335 București, Sector 2
Moneda	RON
Lista furnizorilor/serviciilor or prin intermediul cărora clientul se poate conecta la serviciu	• Google; • Facebook; • Apple ID; • Microsoft.
Lista companiilor de curierat disponibile	• CARGUS S.R.L., cu sediul în Bucharest, 11 Iunie Street No. 14, Sector 4, înregistrat la Registrul Comerțului sub nr. de ordine J40/4892/2022, având codul unic de înregistrare RO3541906; • Sameday- DELIVERY SOLUTIONS S.A. cu sediul în București, str. Gara Herăstrău, Nr. 6, GLOBALWORTH SQUARE, etaj 6 și 7, Sector 2, Romania, înregistrat la Registrul Comerțului sub nr. de ordine J40/7031/2008, având codul unic de înregistrare RO23743772S prin Allpacka Logistics SRL, cu sediul în Oradea, PIATA EMANUIL GOJDU, Nr. 35, Clădirea A6, AP. U15-L, județul Bihor, înregistrat la Registrul Comerțului sub nr. de ordine J05/4/2015, având codul unic de înregistrare RO33935414, reprezentat prin Colin Brian Snead, CEO; • DPD Polska Sp. z o.o. z cu sediul în Varșovia, str. Mineralna, nr. 5 02- 274, Polonia, înscrisă în Registrul antreprenorilor din Registrul național al instanțelor, ținut de Tribunalul districtual pentru capitala Varșovia din Varșovia, Secția a XIV-a comercială a Registrului național al instanțelor, nr KRS 0000028368, NIP (cod fiscal) 5260204110; • General Logistics Systems Poland Sp. z o.o. cu sediul în Komorniki str. Tęczowa, nr. 10 62-052, Polonia, înscrisă în Registrul antreprenorilor din Registrul Curții Naționale ținut de Tribunalul

	districtual. Poznań - Nowe Miasto și Wilda în Poznań, Secția a VIII-nr. KRS 0000005009, NIP (cod fiscal) 7851561831.
Lista operatorilor de plată	PAYU SPÓŁKA AKCYJNA cu sediul în Poznań, str. Grunwaldzka, nr. 186, 60-309, Poznań, Polonia, înscrisă în Registrul Antreprenorilor al Registrului Curții Naționale, ținut de către Curtea Districtului Poznań – Nowe Miasto i Wilda în Poznań, a 8-a Divizie Comercială a Registrului Curții Naționale, cu nr. KRS 0000274399, NIP (cod fiscal) 7792308495.
Legislația aplicabilă	Legislația română
Instanța judecată competentă în situația în care Clientii consumatori sau prosumatori	Instanțele de judecată competente de la domiciliul consumatorului/prosumatorului

B. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

Părțile convin prin prezenta să depună toate eforturile pentru a soluționa pe cale amiabilă orice litigiu în legătură cu relația contractuală.

Clientul are dreptul de a depune o plângere scrisă în termenul de garanție a serviciilor furnizate.

Un răspuns sau măsuri de remediere vor fi emise în cel mult 15 (cincisprezece) zile de la data primirii reclamației.

În cazul în care Clientul consideră că răspunsul sau măsurile de remediere sunt insuficiente, clientul poate opta pentru depunerea unei reclamații oficiale la Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor în termen de cel mult un an de la data comunicării răspunsului sau a măsurilor de remediere.

Reclamația poate fi depusă la AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (sediul: Bulevardul Aviatorilor nr. 72, sector 1, București) / AUTORITATEA NAȚIONALĂ PENTRU PROTECȚIA CONSUMATORILOR (adresa: Bulevardul Aviatorilor nr. 72, Sector 1, București) prin intermediul serviciilor online puse la dispoziție de către Autoritate:

<https://eservicii.anpc.ro/Depune-Cerere?serviciupagesize=8&serviciufilter-Category=Reclamatii+Consumatori>

Alternativ, Clientul poate apela și la soluționarea alternativă a litigiilor pentru consumatori, în baza Ordonanței Guvernului nr. 38/2015, în conformitate cu termenii și obligațiile prevăzute de aceasta.

Soluționarea alternativă a litigiilor (SAL) este un instrument oferit de Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC) pentru a facilita soluționarea eficientă și reciproc avantajoasă a litigiilor dintre consumatori și comercianți și funcționează independent de activitățile de supraveghere și control al pieței.

Soluționarea alternativă a litigiilor se realizează prin tehnici moderne precum medierea, concilierea, negocierea sau arbitrajul și oferă soluții reciproc avantajoase.

Serviciile online oferite de către Autoritate sunt disponibile la următorul link:

<https://reclamatiasal.anpc.ro/>

În cazul unui litigiu între rezidenți ai diferitelor state membre ale UE, Clientul poate apela la instrumentele UE de soluționare a litigiilor în materie de consum prevăzute de Comisia Europeană: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2>.

C. Informații privind modul de depunere a unei reclamații

Compania de curierat	Date și metodă de depunere a unei reclamații
CARGUS S.R.L.	Cererile de despăgubire trebuie transmise direct transportatorului în următoarele modalități: a) Reclamații pentru pierderea transportului, deteriorare sau conținut incomplet. Utilizatorul Serviciului trebuie să trimită Reclamația prin e-mail la adresa contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul transportului]". O reclamație pentru deteriorare sau conținut incomplet trebuie depusă în termen de 6 luni de la data expedierii transportului, dar recomandăm depunerea reclamației cât mai curând posibil după livrare. Următoarele documente trebuie să fie anexate reclamației: • Formularul de reclamație, • Justificarea valorii expedierii (factură/chitanță/bon fiscal), • Fotografii cu expedierea deteriorată, incluzând ambalajul de împachetare și materialele de protecție. Fotografii trebuie să reprezinte în mod clar deteriorarea invocată. O cerere de despăgubire pentru pierderea transportului trebuie depusă în termen de 6 luni de la data expedierii. În cazul în care reclamația se referă la pierderea unui transport, trebuie atașate suplimentar următoarele documente: • Formularul de reclamație, • Dovada expedierii, • Justificarea valorii expedierii (factură/chitanță/bon fiscal). b) O reclamație pentru deteriorarea unui transport poate fi, de asemenea, înaintată de către destinatar direct transportatorului prin e-mail la sesizari@cargus.ro. c) O reclamație privind întârzierea expedierii trebuie depusă în termen de 21 de zile de la data livrării expedierii. Utilizatorul serviciului trebuie să trimită reclamația prin e-mail la adresa contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul expedierii]" și conținutul reclamației.
Sameday- DELIVERY SOLUTIONS SA (prin Allpacka Logistics SRL)	Cererile de despăgubire trebuie transmise direct transportatorului în următoarele modalități: a) Reclamație pentru pierderea transportului, deteriorare sau primirea unui conținut incomplet. Utilizatorul serviciului trebuie să trimită reclamația prin e-mail la contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul expedierii]".

	O reclamație privind un transport deteriorat sau un conținut incomplet trebuie depusă cât mai curând posibil, dar nu mai târziu de 6 luni (recomandăm în termen de 24 de ore de la ultima actualizare a situației). Următoarele documente trebuie să fie atașate cererii: • formular de reclamație, • fotografii cu bunurile deteriorate și ambalajul de împachetare al acestora, • Justificarea valorii expedierii (factură/chitanță/bon fiscal). Dacă cererea se referă la pierderea unui transport, aceasta trebuie depusă în termen de 6 luni de la data expedierii, împreună cu următoarele documente: • Formularul de reclamație; • Justificarea valorii expedierii (factură/chitanță/bon fiscal), • Dovada expedierii sau o copie a scrisorii de trăsură (waybill). b) Reclamația privind întârzierea transportului trebuie depusă în termen de cel mult 6 luni de la data livrării transportului. Utilizatorul serviciilor trebuie să trimită reclamația prin e-mail la adresa contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul transportului]" și conținutul reclamației.
DPD Polska sp. z o.o.	Cererele de despăgubire trebuie transmise direct transportatorului în următoarele modalități: a) O reclamație privind pierderea unui transport, deteriorarea unui transport, întârzierea unui transport sau rambursarea costurilor de transport trebuie depusă de către Utilizatorul Serviciului prin intermediul Serviciului - reclamațiile trebuie trimise la adresa contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul transportului]". Reclamația trebuie să includă: • numele și adresa (sediul social) persoanei care depune reclamația, • justificarea/ motivarea reclamației și • suma solicitată. Dacă reclamația privește pierderea unui transport, trebuie atașate următoarele documente suplimentare: • valoarea documentată a creanței - originalul sau o copie legalizată (de exemplu, factura de achiziție, chitanță/bon fiscal), • - dovada expedierii coletului, • - formular de reclamație.

	Plângerea trebuie depusă în termen de 30 de zile de la împlinirea termenului stabilit al Serviciului. Dacă reclamația se referă la deteriorarea unui transport sau la primirea unui transport incomplet, trebuie atașate următoarele documente suplimentare: • valoarea documentată a creanței - originalul sau o copie legalizată (de exemplu, factura de achiziție, chitanță/bon fiscal), • raport de daune, • formular de reclamație. b) O reclamație privind pierderea sau deteriorarea unui transport poate fi înaintată de către Destinatar direct transportatorului care furnizează serviciul de transport. Destinatarul poate face acest lucru dacă partea care dă comanda (e.g. Plătitorul) renunță la dreptul său de a solicita despăgubiri în favoarea Destinatarului; cu condiția ca: • Destinatarul, care are dreptul de a dispune de transport, este, de asemenea, un consumator; • să fie livrată Destinatarului, atunci când expedierea face obiectul dispozițiilor Legii Poștale din Polonia; denumit în continuare "Reclamantul". Informații detaliate privind normele și procedurile de depunere a reclamațiilor sunt disponibile la adresa: https://www.dpd.com/pl/pl/moje-dpd/zloz-reklamacje/
General Logistics Systems Poland Sp. z o.o.	Cererile de despăgubire trebuie transmise direct transportatorului în următoarele modalități: a) O reclamație privind pierderea unui transport sau deteriorarea unui transport poate fi depusă direct la transportatorul care prestează serviciul de transport. Dreptul de a depune o plângere aparține Destinatarului (în cazul în care Expeditorul renunță la dreptul său de a formula pretenții în favoarea Destinatarului sau în cazul în care expedierea a fost livrată Destinatarului). Informații detaliate privind normele și procedurile de depunere a reclamațiilor sunt disponibile la adresa: https://gls-group.com/PL/pl/reklamacje-konsumentenckie/ b) O reclamație privind pierderea unui transport sau deteriorarea unui transport trebuie, de asemenea, depusă de către Utilizatorul Serviciului prin intermediul Serviciului - reclamațiile trebuie trimise la contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul transportului]". În cazul în care reclamația se referă la pierderea unui transport, trebuie atașate următoarele documente suplimentare: • - valoarea documentată a creanței - originalul sau o copie

	legalizată (de exemplu, factura de achiziție, chitanță/bon fiscal), • dovada expedierii coletului, • formular de reclamație. Dacă reclamația se referă la deteriorarea unui transport sau la primirea unui transport incomplet, reclamația trebuie depusă în termen de cel mult 7 (șapte) zile de la data primirii coletului. În plus, trebuie atașate următoarele documente suplimentare: • valoarea documentată a creanței - originalul sau o copie legalizată (de exemplu, factura de achiziție, chitanță/bon fiscal), • raport de daune, • formular de reclamație. c) Reclamațiile privind întârzierile de transport și rambursarea costurilor de transport trebuie depuse de către Utilizatorul Serviciului prin intermediul Serviciului - reclamațiile trebuie trimise la adresa contact@retururisimple.ro, cu mențiunea "Reclamație - [numărul transportului]". Reclamația trebuie să includă: • - numele complet și adresa de domiciliu (sau sediul social) ale persoanei care depune reclamația, • justificarea/motivarea reclamației și • suma solicitată.
--	--