

## TERMENI ȘI CONDIȚII – COMENZI ONLINE

### ASPECTE GENERALE.

BRICOSTORE ROMANIA S.A., cu sediul social situat în Calea Giulești nr. 1-3, etaj 2, Sector 6, București, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J40/9990/2001, cod de înregistrare fiscală RO 14328360 ("Bricostore") pune la dispoziție prin intermediul website-ului [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro) funcționalitatea pentru comenzi online ce oferă clienților posibilitatea rezervării produselor în magazin, respectiv livrării acestora la domiciliu.

Serviciul **Comenzi Online** este un serviciu pentru promovarea și exploatarea mărcii Brico Depot în România și vine, în special, în întâmpinarea nevoilor clienților de eficientizare a timpului. Marca Brico Depot este operată în România printr-o rețea de magazine deținute de către Bricostore Romania S.A. care va fi denumită în continuare "Operatorul Serviciului Comenzi Online".

Serviciul Comenzi Online și prezentele condiții și termene se aplică clienților care achiziționează prin funcționalitățile platformei sau aplicației și nu vor fi aplicabile clienților B2B ai societății, aceștia din urmă având condiții specific reglementate prin intermediul contractelor încheiate. Prezentul document nu derogă de la contractele încheiate cu clienții B2B ai societății.

Serviciul **Ridica din magazin** este o opțiune adresată clienților care plasează comenzi în website-ul [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro) alegând ca metoda de ridicare magazinul selectat în platforma website. Aceste comenzi pot fi plătite în prealabil de clienți în mediul online utilizând ca metoda card bancar sau selectând ca opțiune de plată „plata în magazin”. Această opțiune este marcată vizibil în pagina de produs aferentă articolului selectat în website. În funcție de specificul și detaliile aferente fiecărui produs, se pot regăsi și articole care nu beneficiază de această opțiune.

Serviciul Ridica din magazin având ca metoda de plată „Plata direct în magazin” este definit ca fiind serviciul „**Click and Reserve**”. Serviciul Ridica din magazin având ca metoda de plată „Card Bancar” este definit ca fiind serviciul „**Click and Collect**”.

Serviciul Ridica din magazin nu impune și pregătirea pentru expediere și nici trimiterea (expedierea) pachetului cu produsele selecționate prin curier la o adresă de livrare indicată.

Serviciul **Livrare acasă/la domiciliu** (denumit și „**Click and Delivery**”) este o opțiune adresată clienților care plasează comenzi în website-ul [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro), achitând în prealabil comanda prin metoda de plată card bancar și a căror comandă este livrată contra-cost la adresa furnizată în procesul de comandă ca adresa de livrare pentru comanda plasată, în măsura în care la adresa se poate ajunge prin mijloace terestre pe teritoriul României. Această opțiune este marcată vizibil în pagina de produs aferentă articolului selectat în website.

În funcție de specificul și detaliile aferente fiecărui produs, se pot regăsi și articole care nu beneficiază de această opțiune sau sunt limitate cantitativ pe comandă.

Operatorul Serviciului Comenzi Online încurajează utilizatorii să folosească adresa de email [client@bricodepot.ro](mailto:client@bricodepot.ro) pentru a semnală orice neplăcere/disfuncționalitate/eroare, etc.

Plasarea comenzilor prin serviciul comenzi online este posibilă numai prin intermediul site-ului [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro) și din aplicația Brico Depot (care poate fi descărcată în mod gratuit din Google Play și App Store), cu excepția faptului că pentru comenzile plasate prin aplicația mobilă clienții NU pot folosi opțiunile de plată prin card bancar și nici livrarea la domiciliu, acestora fiindu-le disponibile doar funcționalitățile Click&Collect cu plată în magazin. Colectarea comenzilor plasate prin serviciul Click & Reserve este disponibilă numai din locațiile fizice ale magazinelor Brico Depot din România. Lista cu

magazinele care vă oferă serviciul de Click & Reserve poate fi consultată mai jos, precum și defalcarea acestora pe fiecare Operator al Serviciului Click & Reserve.

Vă rugăm să aveți în vedere ca în timpul oricăror campanii promoționale/perioade de reduceri/oferte speciale în derulare, perioade de inventar, serviciul Comenzi Online poate fi temporar indisponibil. De asemenea, având în vedere timpul de procesare al unei comenzi prin intermediul serviciului Comenzi Online, condiționarea procesului de confirmarea comenzii din partea magazinul selectionat in cadrul serviciului Comenzi Online și faptul că stocurile de produse în campaniile promoționale/reduceri/oferte speciale sunt limitate, vă supunem atenției faptul că acest serviciu nu vă oferă garanția că veți achiziționa produsele la prețurile indicate.

De asemenea, stocurile produselor pot varia in functie de magazinul preferat selectat din care doriti sa plasati comanda acestea avand caracter estimativ. In mod similar, modificare magazinului selectat poate conduce la modificari in ceea ce priveste pretul produsului si stocul acestuia.

Informațiile conținute în acest document trebuie să fie citite prin raportare la alte documente disponibile pe site-ul [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro) care tratează aspecte punctuale, precum **Politica de Confidențialitate a Bricostore Romania SA**, **Politica de cookies a site-ul bricodepot.ro**, **termeni si conditii site** etc.

**Nota! Incepad cu data de 13.09.2021, plata prin transfer bancar/O.P va fi indisponibila atat in website cat si in aplicatia mobila bricodepot.ro.**

## **A.PLASAREA COMENZILOR ONLINE**

Atât clienții care și-au creat un cont, cât și cei care nu au cont pot să beneficieze de serviciul Comenzi Online pentru produsele pentru care acest serviciu este disponibil. La accesarea website-ului bricodepot.ro clientii vor selecta magazinul Brico Depot preferat de unde doresc sa achizitioneze produsele.

Plasarea unei comenzi de către clienții care **AU UN CONT** creat în site se face urmând pașii de mai jos:

**pasul 1:** autentificarea în cont;

**pasul 2:** selectarea produsului, adăugare în cos și navigare în site spre pagina de finalizare comanda, cu excepția cazului în care clientul dorește adăugarea în cos și a altor produse;

**pasul 3:** verificarea de către client a produselor selecționate/ sau modificarea acestora;

**pasul 4:** alegerea modalității de livrare dorite: Ridicare din magazin sau Livrare acasa și oferirea detaliilor cu privire la datele de client și datele de livrare/ facturare

**pasul 5:** selectarea modalității de plată: în cazul Ridicării din magazin, plata comenzii se poate face prin card (plată integrală sau în rate 0% dobândă), plată în magazinul selectat; în cazul Livrării la domiciliu/acasă, plata comenzii se poate realiza doar prin card bancar (integral sau rate 0% dobândă).

**pasul 6:** alegerea intervalului de timp de ridicare comanda din magazin sau interval de timp și data pentru livrare Programată. În cazul Livrării Standard va apărea automat ziua livrării N+2. În funcție de numărul total de comenzi din ziua respectivă, ziua livrării poate varia, N reprezentând ziua plasării comenzii.

**pasul 7:** exprimarea sau nu, de către client, a consimțământului asupra termenilor și condițiilor Serviciului Comenzi Online. Refuzul clientului de a-și exprima consimțământul asupra Termenilor și condițiilor echivalează cu refuzul clientului de a utiliza funcționalitățile de Comenzi Online.

**pasul 8:** Finalizarea comenzii se face prin apasarea butonului Plaseaza Comanda.

Plasarea unei comenzi de către clienții care **NU AU CONT** creat se face prin finalizarea unei comenzi urmând pașii de mai jos:

**pasul 1:** selectarea produsului, adăugare în cos și navigare în site spre pagina de finalizare comanda, cu excepția cazului în care clientul dorește adăugarea în cos a altor produse;

**pasul 2:** alegerea modalității de livrare dorite: Ridicare din magazin sau Livrare acasă.

**pasul 3:** clientul își poate crea un cont după finalizarea comenzii sau continua spre finalizarea comenzii fără a opta pentru crearea unui cont. Prin urmare clientul trebuie să își introducă datele solicitate pentru a putea beneficia de Serviciul Comenzi Online, și anume numele, prenumele, email, numărul de telefon, adresa de livrare și facturare;

**pasul 4:** selectarea modalității de plată: în cazul Ridicării din magazin, plata comenzii se poate face prin, card (plată integrală sau în rate 0% dobândă), plată în magazinul selectat; în cazul Livrării la domiciliu/acasă, plata comenzii se poate realiza doar prin card bancar (integral sau rate 0% dobândă).

**pasul 5:** alegerea intervalului de timp de ridicare comanda din magazin sau interval de timp și data pentru livrare Programată. În cazul Livrării Standard va apărea automat ziua livrării N+2. În funcție de numărul total de comenzi din ziua respectivă, ziua livrării poate varia N- reprezentând ziua plasării comenzii.

**pasul 6:** exprimarea sau nu, de către client, a consimțământului de marketing și asupra termenilor și condițiilor Serviciului Comenzi Online. Refuzul clientului de a-și exprima consimțământul asupra Termenilor și condițiilor echivalează cu refuzul clientului de a utiliza Serviciul Comenzi Online;

**pasul 7:** Finalizarea comenzii se face prin apasarea butonului Plaseaza Comanda.

## **B. MODALITATEA DE PLATA**

### **I. Plata online cu cardul**

Clienții pot opta pentru plata comenzii online prin card bancar (debit sau credit), integral sau în rate cu 0% dobândă (6, 10 și 12 rate la cardurile specifice aparținând Banca Transilvania, Credit Europe Bank, Garanti Bank, Alpha Bank și BRD Finance), folosind oricare dintre cardurile emise sub sigla Visa, Maestro, Mastercard. Tranzacția are loc în condiții de maximă siguranță folosind sisteme de plată securizate prin standardul 3Dsecure. Beneficiile oferite de partenerii noștri pot varia în funcție de contractele și înțelegerile agreeate cu acestea.

Plata comenzilor online cu cardul bancar presupune următorii pași:

- Clientul selectează metoda de plată „card bancar, integral sau rate 0% dobândă” în pagina de finalizare a comenzii, plasează comanda și este direcționat pe pagina de plată securizată a procesatorului agreeat de Bricostore Romania SA
- În pagina de plată, clientul va introduce numele, numărul cardului, codul CVV/CVV2, data de validitate a cardului folosit în tranzacție și va selecta tipul de plată prin card: integral sau în rate, alegând numărul de rate din cele disponibile (vezi mai jos).
- Ulterior, clientul va primi prin sms codul 3Dsecure pt a autoriza plata și îl va introduce în pagina de plată. În cazul în care plata este acceptată, comanda online se va înregistra, iar clientul va fi redirecționat pe site-ul Bricodepot.ro unde va putea vizualiza detaliile comenzii sale. În cazul în

care plata nu reuseste, clientul este instiintat despre insuccesul platii (email, notificare website), clientul avand posibilitatea de a ne contacta pentru modificarea modalitatii de plata (in plata in magazin)

Odata plasata comanda online, operatorii din magazinul selectat vor verifica disponibilitatea produselor din comanda si vor confirma cu clientul data ridicarii sau data de livrare la domiciliu a comenzii aferent serviciului selectat. In cazul in care exista indisponibilitate pe unul sau mai multe produse din comanda online, clientul va fi contactat de colegii din magazin pentru a fi informat cu privire la stadiul comenzii sale, clientul putand opta pentru:

- Anularea comenzii platite online: returul banilor se va opera in max 48h, creditarea contului bancar depinzand de politica de creditare a bancii emitente a clientului, politica ce poate genera intarzieri peste termenul de 24h. Orice intarziere generata de politica de creditare a bancii nu este in sarcina Bricostore Romania.
- Eliminarea produselor indisponibile din comanda online: se va proceda la returul contravalorii bunurilor indisponibile in max 48h, in conditiile specificate mai sus, comanda intrand in procesare in magazinul selectat pe restul produselor din comanda
- Inlocuirea produselor indisponibile: in cazul in care produsele inlocuite au o valoare mai mare decat valoarea initiala platita de client prin plata online, colegii din magazin vor transmite clientului un link de plata pentru diferenta contravalorii de achitat, iar comanda va intra in procesare in magazinul selectat dupa ce clientul efectueaza plata diferentei. In cazul in care contravaloarea bunurilor inlocuite este mai mica decat valoarea initiala platita de client, se va opera retur partial de bani conform celor descrise anterior.
- In functie de disponibilitatea stocului, se poate decide de comun acord cu clientul transmiterea comenzii catre un alt magazin, cu modificarea costului de transport in functie de caz.

## **II. Plata in magazin**

Plata pentru produsele comandate prin serviciul Click&Reserve se poate face si in momentul ridicarii comenzii plasate din magazinul relevant/ selectat, clientii avand la dispozitie plata in numerar sau card,

Magazinul relevant Click & Reserve va contacta clientul prin e-mail/SMS/telefon (in cazul in care a fost furnizat un numar de telefon) pentru confirmarea comenzii și invitația de a se prezenta în magazin pentru colectare. În general, comenzile cu plata aferenta in magazin vor fi disponibile pentru colectare în termen de 4 ore lucratoare, începând cu ziua plasării comenzii (dacă comanda a fost plasată până la ora 12.00) și până la 5 zile lucrătoare de la data plasării comenzii - vă rugăm să rețineți că în timpul unei campanii promoționale este posibil ca termenul de procesare a unei comenzi să fie în jur la 15 zile lucrătoare.

Indiferent de modalitatea de plata aleasa (card/ plata in magazin) termenul de colectare a comenzilor din magazin este de minimum 4 ore lucratoare din momentul confirmării pregătirii comenzii prin e-mail/SMS de catre operatorul din magazin.

Termenele de procesare ale unei comenzi Click & Reserve , Click&Collect, Click&Delivery pot varia in functie de programul de functionare al magazinului in perioada desfasurării inventarelor anuale.

## **III. Plata prin transfer bancar/ordin de plata – indisponibila incepand cu 13 septembrie 2021.**

### **C. CONFIRMAREA SI RIDICAREA COMENZII**

Comenzile aferente serviciului Ridica din Magazin nu pot fi modificate după confirmarea comenzii. După confirmarea comenzii clientul are dreptul de a plasa noi comenzi, însă fără a fi în sarcina Operatorului

Serviciul Ridica din Magazin facilitează ridicării comenzii în același moment. Fiecare comandă va fi tratată în mod individual de către Operator, în condițiile și termenii prezentați în prezentul document.

## ***RIDICAREA COMENZII. ANULAREA COMENZII***

Atunci când clientul ridică produsele din magazinul relevant Brico Depot care oferă serviciul Ridica din magazin, este obligat să ofere o dovadă a numărului de comandă evidențiat în e-mailul/ SMS-ul prin care a fost notificat cu privire la comandă (dovada poate fi imprimată sau arătată pe un dispozitiv mobil).

Termenele maxime de ridicare ale unei comenzi online plasate prin intermediul serviciului Ridica din magazin sunt următoarele:

1. Pentru comenzile ce urmează a fi plătite în magazin: maxim 3 zile după termenul de ridicare în magazinul selectat de client în momentul plasării comenzii pe site sau în aplicația mobilă, după care comanda este anulată în mod automat.
2. Pentru comenzile plătite prin card bancar: maxim 7 zile după primirea prin e-mail/sms a notificării de confirmare a comenzii sau a notificării de plată reușită pentru comenzile cu plată prin card, după care comanda este anulată în mod automat. Restituirea sumelor de plată prin card bancar în cazul neridicării produselor în termenul stabilit se va face conform restituirii în caz de retur.

Ridicarea comenzilor trebuie să aibă loc la data și ora stabilite.

În cazul în care comanda dvs. nu este colectată în termenul agreat sau în 3 zile lucrătoare ulterioare acestuia, magazinul relevant care operează serviciul Ridica din Magazin are dreptul să aloce acele bunuri unui alt client și să anuleze comanda dumneavoastră. De asemenea, în cazul în care un client a efectuat mai mult de 5 comenzi neridicate în decurs de un an, Operatorul Serviciului Click & Reserve are dreptul de a refuza procesarea comenzilor viitoare.

În momentul ridicării comenzii, aveți obligația de a verifica corectitudinea modului de procesare. În momentul ridicării comenzii aveți dreptul de a vă plânge de neconcordanța produselor pregătite de Operatorul Serviciului Ridica din Magazin (calitatea ambalajelor, starea produselor, etc.).

## **D. LIVRAREA COMENZII**

### **a. Livrare Standard**

***După plasarea și plata comenzii online prin serviciul de Livrare la Domiciliu, clientul va fi notificat pentru confirmarea comenzii și a detaliilor de livrare, inclusiv a datei de livrare.***

Livrarea comenzilor se efectuează cu autoutilitare de până la 3.5 tone (greutate marfă max. 1,5 t sau volum max. 16 mc) de către un partener extern, agreat prin contract de Bricostore România, conform datei de livrare din momentul plasării comenzii și confirmată de magazinul selectat.

Programul de livrare este luni - duminică, **în intervalul orar 09.00-20.00, cu excepția sărbătorilor legale..** În funcție de capacitatea de livrare a partenerului ce efectuează servicii de transport, pot exista situații de modificare a datei de livrare, cu informare în prealabil a clientului din partea angajaților Bricodepot. Programul de livrare poate varia în funcție de programul de funcționare al magazinului în perioada desfășurării inventarelor anuale.

Serviciul de Livrare la Domiciliu implică pentru client plata costurilor aferente transportului marfii. Aceste costuri sunt calculate în momentul selectării metodei de livrare, utilizând matricea de costuri de mai jos și

ținând cont de totalul greutății produselor introduse în comandă, dimensiunile acestora și distanța de la magazinul selectat la adresa de livrare oferită de client.

**De asemenea, serviciul de Livrare poate implica costuri suplimentare generate de accesul la adresa de livrare solicitată pe care le veți suporta și care nu pot fi prevăzute în momentul plasării comenzii, cum ar fi costurile generate de trecerea bac sau taxa de rezidență, etc..**

Costul transportului este suportat de client și se calculează automat de către website-ul bricodepot.ro în baza greutății produselor și a distanței dintre magazinul selectat și adresa de livrare a clientului conform următoarei matrice:

Greutate totală produse <b>pană în 30 KG</b> , dimensiuni maxime admise 100x60x70cm, <b>pe distanța de maxim 99 km(tur-retur)</b>	
<b>Distanța</b>	<b>Cost transport</b>
0-15km (dus)	25 lei
>15km (dus)	25 +1lei/km(tur-retur)
Greutate totală produse <b>pană în 30 KG</b> , dimensiuni maxime admise 100x60x70cm, <b>pe distanța de minim 100 km(tur-retur)</b>	
<b>Distanța</b>	<b>Cost transport</b>
>50km (dus)	130 +2lei/km(tur-retur)
Greutate totală produse <b>peste 30 KG</b> , capacitate <b>maximă transport 1500KG</b> , ( max 16mc)	
<b>Distanța</b>	<b>Tarif</b>
0-15km (dus)	50
15-30km (dus)	90
30-50km (dus)	130
>50 km (dus)	130+2 lei/km(tur-retur)

Transportul este asigurat până în zonele în care mașinile pot manevra/parca în condiții de siguranță.

Transportul și manipularea produselor de la mașina în/la/până la locuința cumpărătorului nu intră în obligațiile conducătorului auto. În mod similar nici opțiunea de desfacere la livrare nu intră în sarcina conducătorului auto. Clientul trebuie să asigure transportul marfurilor de la mijlocul de transport în curte/casă/apartament. Conducătorul autovehiculului va ajuta la descărcarea mărfii din mijlocul de transport. La momentul primirii comenzii, clientul este obligat să verifice integritatea comenzii și să semnaleze orice neregularități aparute în „Borderoul de Livrare” oferit spre semnare de către conducătorul auto care efectuează livrarea mărfii.

Semnarea Borderoului de Livrare fără obiecțiuni reprezintă confirmarea primirii comenzii în stare corespunzătoare de către client acesta având obligația de a inspecta bunul cantitativ și calitativ, orice reclamație ulterioară cu privire la modul de livrare și stare a produsului nefiind luată în considerare. Clientul are posibilitatea de a refuza marfa la momentul recepționării, dacă aceasta nu corespunde din punct de vedere calitativ sau cantitativ prin consemnarea refuzului în Formularul AWB (de refuz marfa). Detalii cu privire la rambursarea sumei regasite în secțiunea E. Dreptul legal de retragere.

**Transport gratuit:**

Pentru comenzile online a caror valoare (fara cost de transport) depaseste 2500 lei si a caror adresa de livrare este in raza de 0-15km fata de magazinul selectat (30 KM dus- intors), costul de transport este gratis si nu va fi afisat clientului in totalul de plata.

Acesta este valabil pentru un punct de livrare catre client.

Pentru a beneficia de gratuitate, volumul/greutatea mărfurilor transportate trebuie sa se încadreze in capacitatea mijlocului de transport pus la dispozitie de catre transportator (in limita a 1500 Kg/16 mc)

#### **Nu beneficiaza de transport gratuit urmatoarele produse:**

- Transportul de marfa care necesita utilizarea autovehiculului prevazut cu macara.
- Produsele grele/voluminoase (ciment, var, BCA, caramida, boltari, pavaj, plasa sudata, polistiren, otel beton, Vata de Sticla, placa gips Carton).
- Transport Programat
- Daca unul din produsele din comanda nu beneficiaza de transport gratuit, atunci toata comanda va fi tratata in mod similar, aplicandu-se cost de transport.

Livrările Standard se efectueaza in data de livrare comunicata in momentul plasarii comenzi si sunt confirmate telefonic, anterior efectuării livrării.

Clientul trebuie sa se asigure ca este cineva la adresa la data stabilita pentru livrare. In cazul in care acesta nu poate fi contactat/nu raspunde sau nu este prezent la locul de livrare, va suporta costurile unei livrari suplimentare sau va putea opta pentru ridicarea produselor din magazine sau returnarea doar a valorii bunurilor.

#### **b. Livrari programate:**

Clientul poate opta pentru serviciul de programare al transportului, din pagina de afisare a produsului/pagina finala a comenzii/ in momentul selectarii tipului de livrare.

Prin Livrare Programata clientul poate solicita ca livrarea sa aiba loc intr-un interval de 2 pana la 7 zile in intervalul orar solicitat de client, in functie de intervalele orare disponibile in momentul plasarii comenzii de transport. Clientul are posibilitatea alegerii urmatoarelor intervale orare estimative: 9-13, 13-16, 16-20.

<b>Livrare Programata cos max 30 kg</b>	Distanta (Km)	1-15	> 15		
	Tarif	75 lei	75 lei + 1 leu/km(tur-retur)		
<b>Livrare Programata cos peste 30 de kg</b>	Distanta (Km)	1-15	15-30	30-50	>50
	Tarif	100 lei	140 lei	180 lei	180 lei+2 lei/km tur retur

#### **E. DREPTUL LEGAL DE RETRAGERE**

Drept de retragere-reprezinta dreptul consumatorului (in sensul legislatiei protectiei consumatorului, respectiv orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociatii, asa cum sunt definite la art. 2 pct. 2 din Ordonanta Guvernului nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor) de a se razgandi cu privire la produsele achizitionate in baza comenzilor online in termen de 14 zile, fara a fi nevoit sa isi justifice decizia de retragere. Prin urmare, dreptul de retragere este aplicabil doar consumatorilor asa cum sunt definiti potrivit legislatiei.

Comenzile online platite prin card cat si cele avand serviciul de livrare standard la domiciliu beneficiaza de dreptul de retragere oferit de O.u.G. nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, respectiv daca nu sunteti complet satisfacut de achizitia dvs., aveti dreptul in calitate de consumator sa returnați produsul sau articolele în termen de 14 zile in orice magazin Brico Depot, pe baza bonului si facturii in original sau copie, fara a prezenta un motiv pentru retragere..

**Toate costurile aferente returnarii produsului achizitionat online cad in sarcina dvs. ,** acestea putand varia in functie de tipul de livrare si prestatorul cu care doriti sa ne transmiteti bunurile.

Perioada de retragere, in care consumatorul isi poate exercita dreptul de retragere, expira dupa 14 zile incepand:

- (I) din ziua la care intra consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de consumator, in posesia fizica a produselor, in cazul unui contract de vanzare cumparare sau
- (II) de la ziua la care intra consumatorul sau o parte terta, alta decat transportatorul, indicata de catre consumator, in posesia fizica a ultimului produs, in cazul unui contract privind bunuri multiple comandate printr-o singura comanda si livrate separat.

**Restituirea sumelor** provenite din serviciul de retur (contravaloarea produselor returnate si al costului de transport pentru Livrare Standard asociat acestora calculat în functie de greutatea totala a produselor returnate) se va face nu mai tarziu de 14 zile de la momentul primirii produselor returnate, rambursarea sumelor avand loc prin aceleasi modalitati de plata ca si cele folosite pentru tranzactia intitiala.

**BricoDepot nu va rambursa costurile suplimentare în cazul în care clientul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de Bricodepot (de exemplu: livrare programata).**

Astfel restituirea va avea loc:

1. În numerar, pentru sumele plătite în numerar în magazin. Operatorul magazinului va opera rambursarea în baza dovezii achiziționării produsului (o copie tipărită a bonului fiscal pentru elementul achiziționat)
2. Prin virament bancar, in termen de 14 zile de la data confirmării primirii produselor returnate, pentru plățile efectuate prin card bancar (în cazul solicitării returului la o dată ulterioară vânzării);

In caz de retur a unor produse pentru care clientul a optat achiziționarea acestora prin intermediul unor servicii de finanțare (puse la dispoziție de colaboratori Brico Depot), cu plata în rate, contravaloarea produselor achiziționate nu se va realiza prin rambursarea prețului de achiziție, ci Clientul va putea opta pentru una dintre variantele alternative mai jos:

- Virarea banilor în contul din care banii au fost livrați ;
- Retur cu reîncasare, ceea ce presupune schimbarea produsului cu un alt produs, noul produs fiind cel puțin la valoarea produsului returnat. În cazul în care produsul nou achiziționat este mai scump decât valoarea returului, clientul trebuie să acopere diferența din surse proprii.

Pentru claritate, nimic din această secțiune nu poate fi interpretată ca o modificare a contractului de finanțare cu instituția de credit contractată de către Client, iar returnarea produsului și returnarea contravalorii produselor achiziționate nu poate să fie interpretată ca o încetare/modificarea a obligațiilor asumate de către client față de instituția de credit.

*Conform legislatiei **sunt exceptate** de la dreptul legal de retragere:*

- furnizarea de produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar (de ex. produsele nu au beneficiat de un alt serviciu cum ar fi: Mixare vopsele);



- furnizarea de produse care sunt susceptibile de a se deteriora sau expira rapid (de ex. plantele sau produsele perisabile, precum și cele cu termenul de valabilitate expirat);
- furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator (aici pot intra de exemplu obiecte sanitare, lavoare, chiuvete, salopete, manusi, echipamente de protecție, articole utilizate racordate la gaz sau care lucrează cu foc deschis)
- furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

### ***Obligațiile consumatorului în cazul retragerii***

- va returna produsele în orice magazin BricoDepot din țară, fiind responsabil de costurile generate de returnarea produselor;

- este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

Pentru mai multe detalii privind excepțiile la retur, accesați pagina: <https://www.bricodepot.ro/continut/servicii/serviciul-de-retur.html>

*Model formular de retur:*

- **Către** [aici se introduce numele, adresa poștală și, dacă este cazul, numărul de telefon, numărul de fax și adresa de email ale profesionistului]:

- Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea următoarelor produse:

- Comandate la data/primite la data:

- Numele consumatorului:

- Adresa consumatorului:

- Semnătura consumatorului:

- Data

Prezentul Formular este prezentat cu titlu de recomandare, completarea acestuia nereprezentând o obligație pentru consumator, acesta având posibilitatea exprimării dreptului de retragere în orice magazin fizic Bricodepot în termenul prevăzut de lege.

## **F. DREPTUL COMERCIAL DE RETUR**

Brico Depot oferă suplimentar celor 14 zile posibilitatea de retur a produselor în termen de 90 de zile calendaristice - politica internă suplimentară față de condițiile oferite prin lege. Condițiile dreptului de retur menționate în **Regulamentul Retur în 90 de zile** nu afectează în niciun fel drepturile legale de retragere în 14 zile pentru comerțul online. Condițiile suplimentare de retur în 90 zile se regăsesc <https://www.bricodepot.ro/continut/servicii/serviciul-de-retur.html>. În cazul în care solicitarea de retur este fundamentată pe un motiv de neconformitate, modul de aducere la stadiul conformitate se va realiza cu luarea în considerare a prevederilor certificatului de garanție.

Modul de operare la nivel național al rețelei de magazine Brico Depot se realizează după cum urmează:

<b>Magazin</b>	<b>Adresa Magazin</b>
<b>Brico Depot Chiajna</b>	Autostrada Bucuresti Pitesti km.11,4, Comuna Chiajna Bucuresti-
<b>Brico Depot Baneasa</b>	Sos. Bucuresti – Ploiesti, nr. 44B, sector 1, Bucuresti
<b>Brico Depot Pantelimon</b>	Sos.Vergului nr.18, Sector 2, Bucuresti
<b>Brico Depot Orhideea</b>	Str.Giulesti nr.1-3, Sector 6, Bucuresti
<b>Brico Depot Constanta 1</b>	Bd. Tomis nr.401, Constanta
<b>Brico Depot Braila 1</b>	Str. Principala, nr.4A, Com. Chiscani, Jud. Braila
<b>Brico Depot Oradea 1</b>	Calea Aradului, (Era Shopping Park ), Bihor
<b>Brico Depot Drobeta</b>	Bdul Alunis, nr.43, Drobeta Turnu Severin
<b>Brico Depot Calarasi</b>	Str. Prelungirea Sloboziei, nr.18
<b>Brico Depot Ploiesti</b>	Comuna Blejoi DN1 B, Prahova
<b>Brico Depot Pitesti</b>	Com. Bradu, Sat Geamana DN 65 B, Jud. Arges
<b>Brico Depot Brasov</b>	Calea Bucuresti nr.109, Brasov
<b>Brico Depot Arad</b>	Calea Aurel Vlaicu, Nr. 296, Centrul Comercial Armonia
<b>Brico Depot Focsani</b>	Str. Calea Moldovei, nr.49, jud. Vrancea
<b>Brico Depot Suceava</b>	Calea Unirii, nr.22, jud. Suceava
<b>Brico Depot Militari</b>	Bulevardul Iuliu Maniu 536-560, București 061129
<b>Brico Depot Vitan</b>	Sos. Vitan-Barzesti, nr. 7A, Sector 4, Bucuresti
<b>Brico Depot Constanta</b>	Soseaua Mangaliei, nr. 211B, Constanta
<b>Brico Depot Braila</b>	Str. 1 Decembrie 1918, nr. 60, Braila, Braila
<b>Brico Depot Oradea</b>	Str. Ogorului, nr. 65B, Oradea, Bihor
<b>Brico Depot Timisoara 1</b>	Str. Aristide Demetriade, nr. 1 - 3A, Timisoara, Timis
<b>Brico Depot Timisoara 2</b>	DN 59, km 8+550, Chisoda, Comuna Giroc, Timisoara, Timis
<b>Brico Depot Iasi 1</b>	Sos. Pacurari, nr. 121, 700545, Jud. Iasi
<b>Brico Depot Iasi 2</b>	Bvd.Tudor Vladimirescu, nr. 121, Iasi, Jud. Iasi
<b>Brico Depot Cluj</b>	Calea Floresti nr. 157-159, DN1/ E60, iesirea spre Oradea, Cluj-Napoca, Cluj
<b>Brico Depot Botosani</b>	Str. Calea Nationala, nr. 24F, Botosani, Botosani

<b>Brico Depot Galati</b>	Str. Domneasca, nr. 158A, Galati, Galati
<b>Brico Depot Tg.Mures</b>	Bvd. 1 Decembrie 1918, nr. 289, Tg Mures, Mures
<b>Brico Depot Craiova</b>	Calea Severinului, nr. 46-52, Craiova, Dolj
<b>Brico Depot Baia Mare</b>	Bvd. Bucuresti, nr. 142, Baia Mare, Maramures
<b>Brico Depot Satu Mare</b>	Drumul Careiului, nr. 77-79, Satu Mare, Satu Mare
<b>Brico Depot Buzau</b>	Aleea Industriilor Nr 2B/1, Buzau
<b>Brico Depot Deva</b>	Calea Zarandului, nr. 85A, Deva, Hunedoara
<b>Brico Depot Targoviste</b>	Str. Lt. Stancu Ion, nr. 2D, Targoviste, Dambovita
<b>Brico Depot Piatra Neamt</b>	Str. Fermelor, nr. 77B, Piatra Neamt, Neamt

Locația magazinului va fi cea care va determina vânzătorul în contractul de vânzare care se încheie cu clientul, conform dispozițiilor relevante din Codul Civil.

#### **G. LIMITAREA RASPUNDERII**

Operatorul Serviciului Comenzi Online nu este responsabil pentru nicio pierdere cauzata de folosirea serviciului. Prin urmare, Operatorul nu oferă nicio garanție că serviciile furnizate vor îndeplini cerințele/exigențele dumneavoastră, iar procesarea comenzii nu se va realiza fără erori.

Cu privire la limitarea răspunderii aplicabile în folosirea site-ului [bricodepot.ro](http://bricodepot.ro)/aplicației Brico Depot vă rugăm să accesați Termeni și condiții site/aplicație.

#### **H. MODIFICARE**

Operatorul serviciului Comenzi Online își rezervă dreptul de a schimba sau de a întrerupe serviciul Comenzi Online în orice moment, fără notificare.

#### **J.POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE, PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

Protejarea potențialelor date cu caracter personal procesate de către Operatorul Serviciului Comenzi Online este o prioritate pentru noi. Luăm măsurile necesare pentru a menține securitatea datelor personale care sunt procesate de către operatorul Serviciului Comenzi Online. Operatorul Serviciului Comenzi Online poate culege și păstra date despre persoanele care vizitează site [bricodepot.ro](http://bricodepot.ro)/aplicației Brico Depot și care voluntar furnizează aceste informații, prin intermediul procedurii de înregistrare, cu acordul expres al acestora. De asemenea, Operatorul Serviciului Comenzi online poate aduna și păstra informații referitoare la persoana de contact și datele necesare emiterii facturii sau livrării produselor. Datele obținute sunt utilizate numai conform prevederilor legale de protecție a datelor prevăzute de legislația din România. Aceste informații pot fi folosite, cu acordul dumneavoastră, pentru a vă putea contacta în legătură cu produsele și serviciile noastre sau ale partenerilor noștri, în orice moment.

Detalii mai multe cu privire la modul de gestionare al datelor cu caracter personal, al drepturile pe care le aveți în legătură cu modul în care noi procesăm respectivele date, modul în care vă puteți exercita aceste drepturi, precum și alte informații relevante pe această temă pot fi găsite prin accesare următoarelor linkuri: **Politica de confidențialitate Brico Depot**.

## **K. UTILIZAREA COOKIE-URILOR**

Site-ul [www.bricodepot.ro](http://www.bricodepot.ro) conține cookie-uri. Cookie-urile fac pagina de internet eficientă prin reținerea anumitor preferințe ale dumneavoastră, precum magazinul selectat, produsele vizualizate/ adăugate în cos, etc. Cookie-urile nu au menirea să cauzeze daune dispozitivului dumneavoastră. Cookie-urile asigură, printre altele, optimizarea experienței de navigare pe site-ul [bricodepot.ro](http://bricodepot.ro), iar în cazul în care optati pentru dezactivarea utilizării anumitor cookie-uri este posibil să nu beneficiați de o experiență de utilizare la potențialul maxim, iar anumite funcții ale site-ului [bricodepot.ro](http://bricodepot.ro) ar putea deveni indisponibile. Operatorul Serviciului Click & Reserve nu își asumă responsabilitatea pentru potențialele disfuncționalități cauzate de împiedicarea instalării de cookie-uri. Detalierea politicii de cookie-uri folosite de site-ul [bricodepot.ro](http://bricodepot.ro) poate fi regăsită în politica de cookie-uri disponibilă aici.

## **L. FORTA MAJORA**

Forța majora este evenimentul imprevizibil, în afara controlului părților și care nu poate fi evitat. Nimeni nu poate fi răspunzător pentru neexecutarea obligațiilor sale, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial este datorată unui eveniment de forță majora.

## **M. LEGEA APLICABILĂ – JURISDICTIA**

Prezentele condiții sunt supuse legii române. Eventualele litigii apărute între Operatorul Serviciului Comenzi Online se vor rezolva pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești române competente din Municipiul București.