

REGULAMENTUL
“Returul produselor in 31 de zile”
Pentru clientii companiei
S.C. DOMO RETAIL S.A.

Preambul

Subscrisa S.C. DOMO RETAIL S.A., cu sediul în Târgu Secuiesc, str. Abatorului nr.17, jud. Covasna, înregistrată în Registrul Comerțului sub nr. J14/958/1994, CUI 6529672, atribut fiscal R emitem prezentul regulament.

Regulamentul oficial este întocmit și va fi făcut public conform legislației aplicabile din Romania.

Denumire. Locul desfășurării.

Regulamentul poartă denumirea “Returul produselor in 31 de zile” și poate fi aplicat în toată rețeaua de magazine Domo și Technomarket aparținând SC Domo Retail SA (excluzând magazinul on-line www.domo.ro).

Obiectul Regulamentului

Obiectul prezentului regulament îl constituie stabilirea condițiilor în care clienții, persoane fizice, pot returna produsele achiziționate din rețeaua de magazine Domo.

Dreptul și condițiile de participare

Regulamentul se adresează și este valabil **persoanelor fizice** care au achiziționat produsele vândute de către SC Domo Retail SA numai din rețeaua de magazine Domo și Technomarket. Nu se adresează clienților on-line sau persoanelor juridice. Regulamentul nu se adresează persoanelor care au comandat produsele prin intermediul site-ului www.domo.ro chiar dacă ridicarea efectivă a produselor s-a efectuat dintr-unul din magazinele SC Domo Retail SA.

Modul de desfășurare. Solicitarea de retur

Pentru a putea beneficia de returnarea produselor achiziționate clienții trebuie să completeze cererea de retur, disponibilă pe site-ul www.domo.ro sau în oricare magazin din rețeaua SC Domo Retail SA, în termen de cel mult 31 de zile de la data achiziției produsului.

Prezentul regulament intră în vigoare începând cu data de 28 septembrie și nu se aplică retroactiv și nici produselor achiziționate înainte de această dată.

După completarea formularului, acesta trebuie transmis de către clienți în format electronic, pe mail, la adresa retur31zile@domo.ro însoțit și de o copie a documentului fiscal de achiziție.

Timpul de răspuns la solicitarea clientului

Clientul va primi răspuns la solicitarea transmisă conform procedurii de mai sus în maxim 24 de ore, în timpul săptămânii de lucru (de luni până vineri de la ora 00.00 până la 23.59) și în maxim 72 de ore în timpul weekend-ului (de sâmbătă de la ora 00.00 până luni la ora 23.59). Termenul de 24 de ore începe să curgă de la ora 00.00 a zilei următoare datei înregistrării.

Locație

Returul se va face exclusiv in magazinul care a emis documentul fiscal (cel de unde s-a facut achizitia produsului), pe baza solicitarii de retur aprobate si doar personal clientului care a achizitionat produsul initial pe baza unui act de identitate (carte de identitate, pasaport sau permis de conducere).

Categoriile de produse care nu pot fi returnate sunt următoarele:

- a) Produsele software incluzand, dar fara a se limita la: CD-uri audio, DVD filme, jocuri PC, jocuri pentru console (atât fixe cât și mobile), aplicatii CD-Rom, care nu mai sunt sigilate;
- b) Produsele ce trebuie să fie înregistrate pe site-ul producătorului înainte de a fi utilizate (inclusiv, dar nu se limitează la: media playere portabile, sisteme de navigatie, notebook-uri cu software-ul preinstalat, etc);
- c) Produse ce au fost livrate in baza unor contracte, comenzi speciale, produse unicat, produse nelistate curent in rețeaua de magazine Domo;
- d) Echipamentele de tipărire, dacă nu sunt însoțite de consumabile sigilate;
- e) Produse pentru îngrijire și igienă a persoanei care au fost utilizate;
- f) Produse pentru prepararea/depozitare a alimentelor care au fost utilizate;
- g) Aspiratoare ce au fost folosite, cel puțin o singura data;
- h) Produsele de telefonie mobila din pachetele prepay;
- i) Servicii;
- j) Electrocasnicele de mari dimensiuni fie ca sunt incorporabile sau nu (masini de spalat, frigidere, congelatoare, combine frigorifice, aragaze, hote);
- k) Produsele care, chiar daca sunt sigilate, au suferit in urma expunerii la radiatii solare, acizi, intemperii, socuri mecanice, campuri electromagnetice, etc.;
- l) Produsele achizitionate cu discount din cauza unor defecte estetice;
- m) Produsele care au fost achizitionate printr-un sistem de rate;
- n) Produse pentru prepararea bauturilor/cafelei/sucurilor care au fost utilizate;
- o) Produse carora le-a fost modificat sistemul de operare, aplicatiile instalate sau setarile standard avute la achizitie nu mai corespund.

Documentele ce trebuie prezentate in magazin pentru a putea beneficia de prezentul Regulament sunt urmatoarele:

- a) Solicitarea de retur, aprobata;
- b) Documentul fiscal de achizitie, in original (bon fiscal, factura fiscala, chitanta);
- c) Certificatul de garantie in original;

Transportul

Asigurarea transportului pentru returul aprobat și costurile aferente acestuia cad în sarcina clientului

Limitari ale returnarii produselor

In baza serviciu de retur, un singur client are dreptul la cel mult 2 returnari pe an.

Se accepta la retur un singur produs desigilat, dintr-o achizitie, restul produselor trebuie sa fie sigilate.

Produsele a caror retur se solicita nu trebuie sa fi suferit nici o interventie service, dar nici sa nu faca obiectul unei asemenea interventii.

Produsele care nu se află în ambalajul original (ambalaj nedeteriorat) sau fără accesoriile originale care au însoțit produsul nu vor fi acceptate la retur.

Lipsa etichetelor de identificare de pe produse poate atrage refuzul de returnare a produselor.

Produsele nu trebuie sa prezinte nici o urma de deteriorare estetica.

Returnarea contravalorii

În cazul în care clientul optează pentru achiziționarea altui produs existent în magazinele SC Domo Retail SA, contravaloarea produsului returnat va fi disponibilă imediat, clientul achitând diferența de preț.

În cazul în care clientul a optat pentru returnarea contravalorii produsului și solicitarea de retur a fost aprobată pe baza condițiilor din prezentul Regulament, suma reprezentând contravaloarea produsului returnat (înscrisă pe documentul fiscal de achiziție) va fi disponibilă în maximum 30 de zile de la data efectuării returului, în numerar în magazinul de unde a achiziționat produsul sau în contul indicat pe formularul de retur.

Valabilitate

Documentul de solicitare a returului, odată aprobat, are o valabilitate de maximum 5 zile calendaristice. Dacă depășirea acestui interval de 5 zile calendaristice, coincide și cu depășirea perioadei de solicitare a returului, conform prezentului regulament, returul nu mai este acceptat.

Litigii

Eventualele litigii aparute între SC Domo Retail SA și clienți 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.

Modificarea/Întreruperea aplicării Regulamentului

Regulamentul poate fi modificat și completat unilateral de către organizator, oricând până la decizia de încetare a aplicării.

Aplicarea Regulamentului va putea fi întreruptă oricând printr-o decizie unilaterală a organizatorului din motive comerciale.

Dispoziții finale

Regulamentul este disponibil în magazinele SC Domo Retail SA și pe site-ul www.domo.ro. Pentru a putea fi aplicat acest regulament este obligatorie respectarea tuturor prevederilor.

Orice contestare sau reclamație având ca obiect acest Regulament poate fi depusă la adresa: SC DOMO Retail SA, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 10 A, Clădirea Conect 3, etaj 8, Sector 2, București sau pe e-mail la adresa retur31zile@domo.ro sau reclamatii@domo.ro, precum și la numărul de telefon 021-316.93.93.

Ne rezervăm dreptul de a modifica oricare din condițiile stabilite în prezentul regulament și ne rezervăm dreptul de a modifica prezenta ofertă, în orice moment, cu publicarea modificărilor în cauză pe site-ul www.domo.ro și inserarea acestora în Regulamentele puse la dispoziția cumpărătorilor în magazine.

S.C. DOMO RETAIL S.A.

Director General Lorand Szarvadi Teglas