TERMENI ȘI CONDIȚII GENERALE

Prezentele Termene și Condiții Generale (denumite în continuare **„TCG**") se aplică utilizării site-ului web womensecret.com/ro (denumit în continuare **„Website**") operat de TENDAM RETAIL RO S.R.L. denumit în continuare **„Women'secret**"), o filială a Tendam Retail, S.A. (denumită în continuare, împreună cu Women'secret, **„TENDAM**").

Datele companiei TENDAM RETAIL RO S.R.L.:

Nr. Registrul Comertului: J2025044366006 / 20.06.2025
EUID: ROONRC.J2025044366006
Cod unic de înregistrare: 52005876
Sediu: Bulevardul Pierre de Coubertin nr. 3-5, sector 2, Bucuresti, Centrul Comercial Mega Mall Bucuresti, unitatea nr. L1 130

Prin utilizarea serviciilor oferite de Website, clientul recunoaște ca fiind obligatorie versiunea TCG publicată de Women´secret la momentul plasării comenzii. Prin urmare, recomandăm clienților noștri să citească cu atenție versiunea integrală a prezentelor TCG înainte de a efectua o cumpărătură.

Prezentele TCG vor fi guvernate în permanență de reglementările aplicabile, astfel încât, în cazul unei modificări a unui termen sau a unei condiții prin reglementările aplicabile (fie că este temporară, fie permanentă), clientul va avea drepturile recunoscute în reglementările aplicabile, iar Tendam îl va informa cu privire la orice alte măsuri suplimentare pe care le-ar putea lua în favoarea sa.

În cazul unui conflict între prevederile legislației aplicabile și prezentele TCG, vor prevala prevederile legislației aplicabile.

1. DOMENIUL DE APLICARE AL CONTRACTULUI

Prezentele TCG se aplică tuturor vânzărilor online de produse Women´secret, atâta timp cât acestea sunt livrate în România. Women´secret își informează clienții că site-ul web nu este destinat utilizării de către persoane sub 18 ani. Site-ul web nu vinde bunuri către entități care nu sunt consumatori în sensul reglementărilor aplicabile. Women´secret își rezervă dreptul de a refuza clientului accesul la contul de utilizator al acestuia sau de a anula comanda clientului dacă detectează o utilizare frauduloasă, speculativă sau rău intenționată a serviciului.

TENDAM va confirma comanda clientului prin e-mail. Totuși, contractul de cumpărare este încheiat numai în momentul în care TENDAM îi trimite clientului un e-mail suplimentar prin care confirmă că produsele comandate au fost expediate.

Cumpărătorul, persoană fizică, este considerat client și în cazul încheierii unui contract direct legat de activitatea sa comercială, dacă din conținutul contractului reiese că acesta nu are caracter profesional pentru acea persoană, rezultând în special din obiectul activității sale comerciale, pus la dispoziție în baza prevederilor reglementărilor române. Pe de altă parte, un antreprenor este, în special, orice persoană juridică sau parteneriat cu capacitate juridică care

desfășoară o activitate comercială sau profesională independentă la momentul încheierii contractului.

Cumpărătorul este singurul responsabil pentru exactitatea și caracterul complet al informațiilor furnizate pe Website.

Pentru a încheia un contract de cumpărare electronic cu Women´secret, clienții trebuie să se identifice și să ne furnizeze anumite date cu caracter personal. Te rugăm să consulți Politica de confidențialitate pentru prelucrarea datelor tale cu caracter personal.

Nu sunt necesari alți pași tehnici.

În termeni juridici, comenzile plasate pe Website (formulare de comandă electronice) sunt declarații obligatorii din punct de vedere juridic, care nu sunt făcute în scris, ci implicite (prin clic pe o pictogramă). Contractul cumpărătorului va fi arhivat de Women´secret. În cazul în care clientul are un cont de utilizator înregistrat, acesta poate accesa contractul înregistrat ulterior.

În cazul în care clientul a introdus greșit anumite date, acesta le poate corecta pe Website-ul nostru înainte de a plasa comanda. În cazul în care clientul își dă seama că a introdus greșit anumite date pentru o comandă deja plasată, te rugăm să contactezi Serviciul nostru Clienți pentru a putea identifica și corecta imediat eroarea.

Contractul poate fi încheiat doar în limba română.

La primirea comenzii clientului, sistemul va trimite imediat un e-mail de răspuns la adresa de e-mail furnizată de client.

Datorită naturii deschise a Website-ului și a posibilității de erori în stocarea și transmiterea informațiilor digitale, nu garantăm exactitatea și securitatea informațiilor transmise sau obținute prin intermediul Website-ului, care sunt independente de acțiunile noastre, cu excepția cazului în care se stabilește în mod expres altfel.

Cu toate acestea, Women´secret depune toate eforturile pentru a se asigura că informațiile conținute pe Website sunt complete, adevărate și corecte. Dacă există o eroare în orice date, Women´secret va proceda la rectificarea acesteia.

Ai permisiunea de a utiliza Website-ul doar în mod legal. Este interzisă în mod expres utilizarea, prin orice mijloace directe sau indirecte, a oricăruia dintre conținuturile Website-ului în scopuri care sunt sau ar putea fi ilegale, precum și efectuarea oricărei acțiuni care cauzează sau poate cauza daune de orice fel.

Prin utilizarea acestui Website și plasarea comenzilor prin intermediul acestuia, clientul este de acord să: (i) utilizeze acest Website doar pentru a efectua solicitări sau comenzi valabile din punct de vedere legal; (ii) nu plaseze nicio comandă falsă sau frauduloasă; (iii) nu utilizeze Website-ul în niciun mod care cauzează sau ar putea cauza daune sau prejudicii oricăruia dintre utilizatorii Website-ului sau TENDAM; sau (iv) să nu utilizeze Website-ul în scopuri frauduloase sau în scopul comiterii oricărei infracțiuni sau a altei activități ilegale de orice alt fel; sau (v) să nu utilizeze Website-ul pentru a genera orice tip de neplăcere, inconvenient sau anxietate unei terțe părți.

Dacă se poate considera în mod rezonabil că a fost făcută o astfel de solicitare, vom fi autorizați să o anulăm și să informăm autoritățile competente. În plus, ne rezervăm dreptul de a împiedica accesul la Website și/sau posibilitatea plasării comenzilor prin intermediul Website-ului sau de a anula contul clientului în cazul în care comportamentul acestuia constituie un motiv justificat pentru a face acest lucru. Acesta va fi cazul, în special, atunci când clientul încalcă reglementările actuale, prevederile contractuale aplicabile, liniile noastre directoare sau politicile noastre, așa cum sunt prevăzute în paragrafele anterioare.

2. SERVICIUL DE CUMPĂRĂTURI ȘI PROCESUL DE PLASARE A COMENZII

2.1. Clientul poate selecta produse Women´secret din gama de pe Website și le poate adăuga în coșul de cumpărături făcând clic pe butonul „Adăugare în coș”. În timpul procesului de comandă, informațiile despre produse și prețuri pot fi modificate și nu au caracter obligatoriu. Înainte de plasarea unei comenzi, clientul va primi următoarele informații despre procesul de comandă într-o formă clară, ușor de înțeles și transparentă:

a) produsele din coșul de cumpărături (inclusiv cele mai importante caracteristici ale acestora),

b) prețul total al produsului, inclusiv TVA, și

c) costurile de livrare și transport suportate.

Informațiile necesare pentru livrare și plată pot fi vizualizate și modificate de către client în orice moment. Clientul poate modifica conținutul coșului de cumpărături, adresa de livrare și opțiunea de plată până la finalizarea procesului de comandă.

Prin apăsarea butonului „Plătește”, clientul trimite o ofertă fermă (ofertă de cumpărare fermă) pentru a cumpăra produsele din coșul de cumpărături.
Oferta de cumpărare poate fi depusă și transmisă numai dacă cumpărătorul a acceptat acești Termeni și Condiții Generale și prevederile privind protecția datelor și le-a inclus în oferta sa de cumpărare prin acceptarea acestora.

2.2. Clientul primește apoi un e-mail de la Women´secret cu o confirmare automată a primirii comenzii. Acest e-mail conține, la rândul său, o listă a articolelor comandate de client, pe care clientul o poate imprima folosind funcția „Imprimare”. Confirmarea automată declară doar că Women´secret a primit comanda clientului, dar nu constituie acceptarea comenzii.
O ofertă de cumpărare fermă pentru client este acceptată de Women´secret ca fiind fermă pentru sine (acceptarea ofertei) numai dacă Women´secret confirmă expedierea produselor într-un e-mail separat (confirmarea expedierii).

Atâta timp cât nu este cazul, Women´secret are dreptul expres de a refuza vânzarea produselor oferite spre vânzare dacă acestea nu sunt disponibile. Dreptul la livrarea bunurilor comandate poate fi exercitat numai după acceptarea ofertei de cumpărare. Într-un astfel de caz, dacă am primit deja plata pentru comanda ta, vom încerca să îți rambursăm banii folosind aceeași metodă pe care ai folosit-o pentru efectuarea plății. Dacă, dintr-un anumit motiv, sunt necesare alte aranjamente, te vom anunța și te vom ruga să contactezi Serviciul Clienți, care va procesa rambursarea.

3. PREȚURI

Prețurile aplicabile, precum și descrierea caracteristicilor produselor și fotografiile orientative, sunt cele indicate pe site la data comenzii, cu excepția cazului în care există o eroare manifestă sau evidentă. Tendam a depus eforturi pentru a prezenta culorile hainelor cât mai aproape de realitate. Totuși, culoarea articolelor de îmbrăcăminte care apar pe ecranul dispozitivului tău poate suferi variații în funcție de calitatea sau tipul dispozitivului. În acest sens, Tendam nu poate garanta că culorile care apar pe ecranul dispozitivului tău vor fi fidele realității. În plus, caracteristicile materialelor naturale utilizate la fabricarea unora dintre produse pot varia în ceea ce privește textura și culoarea. Aceste variații nu vor fi considerate defecte sau vicii de calitate.

Prețurile valabile sunt cele afișate pe site în momentul comenzii, cu excepția prețurilor care sunt în mod evident incorecte. Prețurile sunt indicate per produs și includ contravaloarea produsului sau serviciului, inclusiv taxa pe valoarea adăugată (TVA). La plasarea comenzii, sistemul informează clientul despre costurile detaliate de livrare care se aplică pe lângă prețul menționat pentru produs. Women ´secret își rezervă dreptul de a face orice modificări pe care le consideră necesare fără notificare prealabilă, atâta timp cât o comandă nu a fost finalizată. Women ´secret își poate actualiza zilnic produsele și prețurile pe măsură ce apar articole noi pe site.

4. PLATĂ

Plata se efectuează la sfârșitul procesului de cumpărare. Comanda (ca ofertă de cumpărare obligatorie) nu poate fi plasată fără plată. Plata post-cumpărare nu este posibilă în nicio circumstanță. Plata la primire, plata prin transfer bancar sau plata în magazine nu este posibilă.

Plata se poate face cu Visa, Mastercard, American Express, Maestro, PayPal, Apple Pay sau Google Pay.

Metoda de plată este întotdeauna selectată în etapa corespunzătoare a procesului de plată. Clienții trebuie să anunțe Women ´secret cât mai curând posibil prin e-mail sau telefon la Serviciul Clienți dacă cardul lor de credit folosit pentru achiziție a fost debitat sau utilizat necorespunzător, astfel încât Women ´secret să poată lua măsurile corespunzătoare. Furnizorii de servicii de plată au opțiunea de a implementa măsuri antifraudă care impun restricții asupra anumitor tipuri de operațiuni sau tranzacții. Women ´secret nu va fi răspunzător pentru aplicarea acestor prevederi de securitate și nici pentru orice restricții sau inconveniente care decurg din acestea.

În calitate de client, recunoști că, prin plasarea comenzii și apăsarea butonului „Plătește”, ești obligat să plătești.

5. LIVRARE – EXPEDIERE

Perioada dintre data livrării și data plasării comenzii nu trebuie să depășească 30 de zile. Livrarea se va face la adresa din România indicată de cumpărător, după cum urmează:

5.1. LIVRARE LA DOMICILIU: Pentru o adresă de livrare la domiciliu în România, clientul plătește o taxă de livrare de 17 lei pentru cumpărături în valoare mai mică de 200 lei. Pentru o adresă de livrare în România, pentru o comandă în valoare de 200 lei sau mai mult, livrarea este gratuită. Clientul poate specifica adresa de domiciliu sau de la locul de muncă drept adresă de livrare sau poate alege orice altă adresă. Adresa de livrare și adresa de facturare nu trebuie să corespundă obligatoriu. O notificare prin e-mail privind expedierea va fi trimisă clientului înainte de sosirea acesteia. După ce produsul a fost livrat la adresa specificată, clientului i se trimite un alt e-mail pentru a-l informa despre sosirea comenzii.

5.2. LIVRARE LA MAGAZIN:

Clienții pot alege, de asemenea, să își ridice cumpărăturile din majoritatea magazinelor Women´secret. Pentru aceasta, în timpul procesului de cumpărare trebuie selectată ca metodă de livrare opțiunea „Ridicare din magazin". Clientul îl poate alege pe cel mai convenabil de pe o listă de magazine.

Nu există costuri de livrare dacă alegi livrarea la magazin.

Clientul va primi o notificare de livrare înainte de a primi comanda. După ce comanda este livrată la magazinul selectat, clientul va primi un SMS prin care va fi notificat că aceasta a ajuns. Clientul va avea apoi la dispoziție o perioadă maximă de 15 zile pentru a o ridica, în caz contrar, dacă după expirarea acestei perioade comanda rămâne neridicată, din orice motiv neimputabil Tendam, vom înțelege că respectivul client dorește să anuleze comanda. Prin urmare, vom rambursa suma achitată pentru produse (inclusiv costurile de livrare din achiziția inițială) în termen de 14 zile clare de la data la care presupunem că a fost anulată comanda. Rambursarea se va face prin aceeași metodă utilizată pentru plată.

5.3. COMENZI CADOU: Înainte de plată, clienții pot alege ca comanda lor să fie livrată cadou unei alte persoane. Pentru a face acest lucru, trebuie să selecteze „Acesta este un cadou" în timpul procesului de cumpărare. Clienții pot solicita o felicitare cu un mesaj. Te rugăm să reții: Prețul produselor achiziționate nu este indicat pe bonul fiscal inclus în colet, deci acest bon fiscal nu poate fi folosit pentru schimbarea sau returnarea produsului. Pentru a returna un produs, persoana care l-a cumpărat trebuie să se conecteze la contul său de utilizator și să imprime factura originală, inclusiv prețurile.

5.4. PROBLEME DE LIVRARE: În cazul absenței destinatarului, agenția de transport va trimite un e-mail și, în unele cazuri, va încerca să contacteze destinatarul telefonic. După două încercări, clientul trebuie să contacteze agenția de transport pentru a continua livrarea comenzii. În cazul în care comanda nu poate fi livrată, aceasta va fi disponibilă pentru client la un punct de ridicare, după notificarea clientului de către compania de transport, sau poate fi trimisă înapoi la depozitele originale, iar banii vor fi rambursați, și anume se va considera că respectivul client nu mai este interesat de contract și, prin urmare, acesta va fi reziliat.

Dacă, după 5 zile de la data la care comanda este disponibilă, aceasta încă nu a fost livrată din motive neimputabile Tendam, se va considera că respectivul client nu mai este interesat de contract și acesta va fi reziliat. În consecință, plata efectuată de către client va fi rambursată cât mai curând posibil și, în orice caz, în termen de maximum 14 zile de la data la care a fost reziliat

contractul. Costurile suplimentare de transport rezultate din această retragere vor fi transferate clientului.

5.5. ANULAREA COMENZII:

TENDAM își rezervă dreptul de a anula orice comandă confirmată sau de a nu accepta o comandă confirmată atunci când se aplică oricare dintre următoarele circumstanțe:

• În caz de eroare tehnică la prețuri sau la restul datelor produselor conținute pe Website la momentul plasării comenzii.

• Din cauza lipsei de disponibilitate a produsului datorată unei erori tehnice sau din cauza obligației de retragere a produselor de pe piață.

• Când sistemele de securitate indică faptul că este posibil ca comanda să fie frauduloasă.

• Atunci când există indicii că respectivul client este minor și/sau că acesta încalcă oricare dintre condițiile incluse în acești Termeni și Condiții Generale sau în promoțiile corespunzătoare.

• Când Women´secret nu a putut livra la adresa furnizată de client.

• Când are loc un atac informatic, un virus sau orice eveniment care se află în afara controlului rezonabil al TENDAM (cazuri de forță majoră).

Clientul va fi informat imediat despre motivul anulării, de îndată ce TENDAM ia la cunoștință imposibilitatea livrării produselor din motive care nu țin de controlul său.

6. DREPTURILE CLIENTULUI: SCHIMBARE, RETUR, REDUCERE DE PREȚ ȘI DREPT DE RETRAGERE

Drepturile clientului de a solicita schimbarea produsului, reducerea prețului sau retragerea din contract sunt reglementate în mod corespunzător în reglementările corespunzătoare. Textul său poate fi găsit în secțiunile de mai jos.

În contractele dintre clienți și companii, clientul este responsabil doar pentru orice depreciere a produsului cauzată de utilizarea care depășește ceea ce este necesar pentru a determina caracteristicile și funcționalitatea acestuia.

În conformitate cu reglementările relevante, clientul este răspunzător pentru scăderea valorii bunurilor, ca urmare a utilizării acestora într-un mod care depășește cel necesar pentru a determina natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor.

Toate produsele returnate trebuie să fie ambalate corespunzător, fără excepție.

Poți returna produsele (drept de retragere legală, drept de retragere contractuală sau de returnare, schimbare sau returnare a produselor defecte), în termenii indicați mai jos în această clauză, dacă ai cumpărat produsele de pe website-ul womensecret.com/ro.

Datorită caracteristicilor speciale ale anumitor produse, trebuie luate în considerare următoarele, în ceea ce privește toate retururile, retragerile sau schimbările:

- Din motive de protecție a sănătății și igienei, nu sunt permise schimbări, retururi sau retrageri pentru chiloți, tanga și pantaloni culotte (individuali sau ambalați), produse din linia W'Shape, boxeri, lenjerie intimă, accesorii pentru sutiene, cupe adezive, accesorii pentru păr, cosmetice, șosete, ochelari de soare, măști, lubrifianți, accesorii intime, cupe menstruale, produse pentru bunăstare sexuală, dezinfectant de mâini, biberoane, ciorapi și cercei, atunci când ambalajul sau sigiliul care protejează produsul a fost deschis, cu excepția celor defecte.
- Articolele de parfumerie și bijuteriile de imitație (coliere, brățări, inele etc.) pot fi schimbate, returnate și retrase prin intermediul magazinului online numai dacă își păstrează eticheta originală și sunt prezentate în ambalajul original, nedeschise și nefiind utilizate în niciun caz.
- Încălțămintea și articolele de încălțăminte pot fi schimbate, returnate și retrase doar atâta timp cât sunt prezentate în cutia originală și ambalate corespunzător.
- Toate produsele care urmează să fie schimbate sau returnate trebuie să păstreze eticheta originală și să fie ambalate corespunzător.
- În caz de retragere, clientul va fi răspunzător pentru scăderea valorii bunurilor rezultată din manipulări altele decât cele necesare pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea bunurilor. În plus, produsele care nu sunt returnate în aceeași stare în care au fost livrate sau care au suferit orice deteriorare nu vor fi acceptate.

Sunt excluse de la prevederile de mai sus cazurile enumerate mai jos:

i. produse defecte sau produse care prezintă defecte sau vicii,
ii. primirea unui produs eronat,
iii. alte motive decât cele menționate mai sus, protejate de reglementările aplicabile și care nu își au locul în conceptul de schimbare și/sau retragere.

În aceste cazuri, rambursarea se poate efectua, în orice caz, în conformitate cu reglementările aplicabile, așa cum este reglementat în secțiunea 6.4 de mai jos.

6.1. DREPTUL DE RETRAGERE

Dacă ești consumator și utilizator, ai dreptul de a te retrage din prezentul contract în termen de 14 zile calendaristice, fără a fi nevoie de o justificare, exclusiv prin decizia clientului.

Perioada de retragere va expira la 14 zile calendaristice de la ziua în care ai dobândit (direct sau prin intermediul unei terțe părți indicate de tine, alta decât transportatorul) posesia materială a bunurilor sau, în cazul în care bunurile incluse în comandă sunt livrate separat, la 14 zile calendaristice de la ziua în care ai dobândit posesia materială asupra ultimului dintre respectivele bunuri.

Dacă dorești să-ți exerciți dreptul de retragere/anulare, trebuie să trimiți o declarație clară a intenției tale de retragere/anulare (de exemplu, prin poștă sau e-mail) la următoarea adresă:

E-mail: clientsupportws@womensecret.com

În acest scop, poți utiliza și modelul de retragere/anulare atașat, pe care îl poți descărca AICI, deși utilizarea sa nu este obligatorie.

Îți exerciți dreptul de retragere/anulare în timp util dacă trimiți declarația de retragere/anulare înainte de expirarea perioadei menționate mai sus.

Cost: Clientul va fi responsabil pentru costurile de transport ale articolelor care urmează să fie returnate în România. Tendam va rambursa clientului suma corespunzătoare (inclusiv costurile de livrare din cumpărătura inițială în cazul în care clientul a achitat aceste costuri) în termen de 14 zile calendaristice de la data la care a fost notificat cu privire la returnare.

Rambursarea se va face prin aceeași metodă utilizată pentru plată. Cu toate acestea, Tendam poate reține rambursarea până la primirea articolelor returnate sau până când clientul trimite către Tendam o dovadă a trimiterii, oricare dintre acestea survine prima.

Procedură:

- Magazinele fizice Women'secret: În acest caz, trebuie să prezinți chitanța atașată e-mailului de confirmare la plasarea comenzii, precum și produsele pe care dorești să le returnezi. În cazul în care ai plătit contravaloarea comenzii cu cardul de credit, titularul cardului cu care s-a efectuat plata trebuie să se prezinte la magazin pentru a efectua rambursarea corespunzătoare.
- De la domiciliu: În acest caz, trebuie să accesezi website-ul și să soliciți returnarea produselor pe care dorești să le returnezi. Odată ce cererea de returnare a fost creată, va trebui să gestionezi expedierea produselor prin intermediul companiei de transport la alegerea ta, la adresa din România furnizată mai jos și la finalizarea comenzii pe portalul de returnare. Costurile de transport sunt suportate de client.

  Adresa de returnare:

  Women'secret Park Lake

  Str. Liviu Rebreanu nr. 4, sectorul 3,

  031749 București, România,

- Dacă ai plătit ca oaspete, poți accesa aceste informații prin linkul inclus în e-mailul de confirmare. În cazul în care costurile de livrare au fost plătite la momentul efectuării cumpărăturii inițiale, te rugăm să contactezi Serviciul nostru Clienți pentru a-ți putea rambursa banii.

6.2 DREPTUL CONTRACTUAL DE RETRAGERE / ANULARE

Pe lângă dreptul de retragere recunoscut legal consumatorilor și utilizatorilor și menționat în clauza 6.1 de mai sus, Tendam acordă o perioadă de o lună de la primirea produsului pentru returnarea comenzii (cu excepțiile menționate anterior).

Îți poți exercita dreptul de retragere în conformitate cu prevederile clauzei 6.1 de mai sus, deși, dacă ne informezi cu privire la intenția ta de a te retrage din contract după expirarea perioadei legale de retragere și dorești să returnezi un produs, atunci trebuie în orice caz să ne trimiți bunurile în termen de o lună de la primirea produsului.

Dacă dorești să-ți exerciți dreptul de retragere/anulare, trebuie să trimiți o declarație clară a intenției tale de retragere/anulare (de exemplu, prin poștă sau e-mail) la următoarea adresă:

E-mail: clientsupportws@womensecret.com

În acest scop, poți utiliza și modelul de retragere/anulare atașat, pe care îl poți descărca AICI, deși utilizarea sa nu este obligatorie.

Îți exerciți dreptul de retragere/anulare în timp util dacă trimiți declarația de retragere/anulare înainte de expirarea perioadei menționate mai sus.

Cost: Clientul va fi responsabil pentru costurile de transport ale articolelor care urmează să fie returnate în România. Tendam va rambursa clientului suma corespunzătoare (inclusiv costurile de livrare din cumpărătura inițială în cazul în care clientul a achitat aceste costuri) în termen de 14 zile calendaristice de la data la care a fost notificat cu privire la returnare.

- Rambursarea se va face prin aceeași metodă utilizată pentru plată. Cu toate acestea, Tendam poate reține rambursarea până la primirea articolelor returnate sau până când clientul trimite către Tendam o dovadă a trimiterii, oricare dintre acestea survine prima.

Procedură:

- Magazinele fizice Women'secret: În acest caz, trebuie să prezinți chitanța atașată e-mailului de confirmare la plasarea comenzii, precum și produsele pe care dorești să le returnezi. În cazul în care ai plătit contravaloarea comenzii cu cardul de credit, titularul cardului cu care s-a efectuat plata trebuie să se prezinte la magazin pentru a efectua rambursarea corespunzătoare.
- De la domiciliu: În acest caz, trebuie să accesezi website-ul și să soliciți returnarea produselor pe care dorești să le returnezi. Odată ce cererea de returnare a fost creată, va trebui să gestionezi expedierea produselor prin intermediul companiei de transport la alegerea ta, la adresa din România furnizată mai jos și la finalizarea comenzii pe portalul de returnare. Costurile de transport sunt suportate de client.

Adresa de returnare:

Women'secret Park Lake

Str. Liviu Rebreanu nr. 4, sectorul 3,

031749 București, România,

- Dacă ai plătit ca oaspete, poți accesa aceste informații prin linkul inclus în e-mailul de confirmare. În cazul în care costurile de livrare au fost plătite la momentul efectuării cumpărăturii inițiale, te rugăm să contactezi Serviciul nostru Clienți pentru a-ți putea rambursa banii.

6.3. SCHIMBĂRI

Schimbările se pot face doar personal în magazinele noastre, iar valoarea produselor trebuie să fie egală sau mai mare decât valoarea cumpărăturii inițiale.

6.4. DREPTUL DE A SCHIMBA SAU DE A ANULA UN PRODUS ÎN CAZUL ÎN CARE BUNURILE NU SUNT CONFORME CU CONTRACTUL

Dacă bunurile nu sunt conforme cu contractul, clientul, în calitate de consumator, poate solicita schimbarea acestora.

În cazurile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă produsul nu este conform cu contractul, clientul se poate retrage din contract. Cu toate acestea, clientul nu se poate retrage din contract dacă neconformitatea produsului cu contractul este nesemnificativă, în acest ultim caz fiind aplicabilă o reducere de preț.

Cererea trebuie trimisă prin e-mail la adresa: clientsupportws@womensecret.com

Atunci când consumatorul solicită o înlocuire, Women'secret va proceda la aceasta în termen de 15 zile de la momentul raportării lipsei de conformitate, asigurându-se că nu se creează inconveniente nejustificate pentru client și ținând cont de natura bunurilor și de scopul lor preconizat. Women'secret poate refuza înlocuirea dacă aceasta este imposibilă sau ar impune costuri disproporționate.

Toate cheltuielile de înlocuire — inclusiv, dar nu limitat la poștă, transport, manoperă și materiale — vor fi acoperite de Women'secret.

În cazul în care consumatorul preferă să returneze un articol, formularul de retur poate fi descărcat aici. Imprimă-l și indică codul corespunzător motivului returului. Pentru a programa o preluare, te rugăm să accesezi linkul și să urmezi instrucțiunile. Pentru orice informații suplimentare, poți contacta firma de curierat.

Din motive de igienă și siguranță, lenjeria intimă este exclusă atât de la dreptul de retragere, cât și de la dreptul de returnare.

Women'secret este răspunzător pentru orice lipsă de conformitate existentă la momentul livrării și raportată în termen de doi ani de la acel moment.

Costuri: Clientul va suporta costurile de transport ale articolelor care urmează să fie returnate în România. Dacă produsele nu sunt înlocuite sau reparate din motive obiective, Tendam îi va rambursa clientului contravaloarea prețului corespunzător (inclusiv costurile inițiale de livrare) prin aceeași metodă de plată utilizată pentru plata comenzii. Cu toate acestea, Women'secret își rezervă dreptul de a revizui și inspecta produsele returnate înainte de a emite rambursarea.

Procedură:

De la domiciliu: În acest caz, trebuie să accesezi website-ul și să soliciți returnarea produselor pe care dorești să le returnezi. Odată ce cererea de returnare a fost creată, va trebui să gestionezi expedierea produselor prin intermediul companiei de transport la alegerea ta, la adresa din România furnizată mai jos și la finalizarea comenzii pe portalul de returnare.

Dacă ai plătit ca oaspete, poți accesa aceste informații prin linkul inclus în e-mailul de confirmare.

7. DISPONIBILITATEA PRODUSELOR

Dacă există o problemă cu livrarea sau dacă produsul comandat nu este în stoc, vom anunța imediat clientul și vom rambursa suma aferentă produsului sau produselor care nu sunt în stoc. În cazul în care clientul nostru consideră comanda incompletă și nu a primit informații prealabile despre motivul acestei situații, te rugăm să contactezi Serviciul nostru Clienți după efectuarea verificărilor corespunzătoare. Tendam va rambursa suma corespunzătoare fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de 14 zile calendaristice. Rambursarea se va face prin aceeași metodă de plată utilizată de client pentru achitarea cumpărăturii. Disponibilitatea produsului atât în stoc în magazinul nostru fizic, cât și pe site-ul nostru web este orientativă și poate varia.

8. GARANȚIA PRODUSELOR CUMPĂRATE

Garanția contractuală oferită este cea prevăzută în reglementările aplicabile.

Dacă ești consumator și utilizator, ai dreptul la măsuri corective, gratuite, în cazul lipsei de conformitate a bunurilor. Oferim garanții pentru produsele pe care le comercializăm prin intermediul acestui website, în termenii stabiliți legal pentru fiecare tip de produs, răspunzând, prin urmare, pentru lipsa de conformitate care se manifestă în termen de trei ani de la livrare.

9. SERVICIUL CLIENȚI

Dacă ai întrebări, nelămuriri, reclamații sau sugestii despre magazinul online, poți contacta Serviciul nostru Clienți prin oricare dintre următoarele mijloace:

- Telefon mobil: (40) 800630480
- E-mail: clientsupportws@womensecret.com
- Prin poștă, la următoarea adresă: Tendam Retail, S.A. Av. Llano Castellano 51, 28034 Madrid.

În plus, avem la dispoziția consumatorilor și utilizatorilor formulare de reclamații oficiale și interne ale companiei, care pot fi depuse la adresa poștală și de e-mail indicate mai sus sau la

oricare dintre magazinele noastre fizice. Poți solicita formularele oficiale de reclamații în magazinele noastre fizice din localitatea ta de reședință și la organismele corespunzătoare pentru protecția consumatorilor. În plus, poți obține formulare interne de reclamații contactând Serviciul nostru Clienți sau aici.

Serviciul Clienți Tendam Retail, S.A. te va contacta cât mai curând posibil și în termen de cel mult 30 de zile.

METODA DE PROCESARE A PLÂNGERILOR:

Women´secret va gestiona reclamația ta în conformitate cu legislația aplicabilă. Clientul poate depune o plângere verbală sau scrisă către Women´secret cu privire la orice comportament, acțiune sau omisiune a Women´secret sau a oricărei persoane care acționează în interesul sau în numele Women'secret, care este direct legată de comercializarea sau vânzarea de bunuri către clienți.

Soluționarea alternativă a litigiilor (ADR)

1. Dacă ai o reclamație cu privire la produsele sau serviciile oferite de magazinul nostru, te rugăm să ne contactezi mai întâi folosind datele de contact disponibile în secțiunea Informații despre companie. Vom depune toate eforturile pentru a rezolva orice reclamație pe cale amiabilă.

2. În cazul în care litigiul nu poate fi soluționat pe cale amiabilă, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, consumatorii au dreptul de a contacta o entitate ADR (soluționare alternativă a litigiilor).

3. Entitatea ADR competentă este: Direcția de Soluționare Alternativă a Litigiilor – Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor (ANPC)

Site web: https://anpc.ro

Consumatorii pot depune o cerere ADR utilizând formularul pus la dispoziție de ANPC.

4. Dacă reclamația ta nu este soluționată spre satisfacția ta, poți găsi sfaturi utile pe Website-ul Europa Ta. Dacă dorești să contești o restricționare nejustificată a conținutului sau contului tău de către TENDAM, poți contacta un organism de soluționare extrajudiciară a litigiilor certificat în conformitate cu articolul 21 din Regulamentul (UE) 2022/2065 (Legea privind serviciile digitale). Comisia Europeană publică o listă a acestor organisme pe site-ul său web. În ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor (ADR), Oficiul Român pentru Concurență și Protecția Consumatorilor recomandă consumatorilor să utilizeze ADR în caz de litigii. Singura instituție pe care o recomandă în cazul litigiilor privind vânzarea de mărfuri este Inspectoratul Comercial de Stat.

5. Utilizarea ODR sau a procedurii ODR nu afectează dreptul consumatorului de a se adresa instanțelor competente.

10. PROPRIETATE INDUSTRIALĂ ȘI INTELECTUALĂ

Clientul recunoaște și își dă consimțământul că toate drepturile de autor, mărcile comerciale și alte drepturi de proprietate industrială și toate drepturile de proprietate intelectuală, cum ar fi mărcile comerciale și drepturile de autor de pe womensecret.com/ro, aparțin TENDAM RETAIL RO S.R.L, filialelor, afiliaților sau licențiatorilor săi. Orice utilizare a acestui website sau a conținutului său, inclusiv copierea sau stocarea integrală sau parțială a conținutului, în orice alt scop decât cel personal, necomercial, este interzisă fără permisiunea TENDAM.

Acest lucru nu va împiedica clientul să utilizeze acest site web în măsura necesară pentru a obține informații despre comanda sa sau datele de contact.

11. MODIFICAREA CONDIȚIILOR GENERALE

TENDAM își rezervă dreptul de a modifica oricând acești Termeni și Condiții Generale (TCG), din motive întemeiate. Modificările nu au niciun efect asupra comenzilor deja în curs de desfășurare. În cazul în care Clientul nu este de acord cu modificările, acesta poate notifica Tendam Retail, S.A. prin canalele identificate în prezentele Condiții Generale pentru a se dezabona ca utilizator.

12. FORȚĂ MAJORĂ

Îndeplinirea integrală sau parțială a obligațiilor de către Women´secret va fi suspendată în cazul unui dezastru natural sau al unui caz de forță majoră care împiedică sau întârzie îndeplinirea acestora. Aceste cazuri includ, printre altele: război, epidemii, revolte, insurecții, tensiuni sociale, greve de orice fel și probleme de aprovizionare fără legătură cu Women´secret. Women´secret își va notifica clienții în termen de șapte zile de la apariția unui astfel de eveniment neprevăzut sau de forță majoră. În cazul în care suspendarea durează mai mult de 15 zile, clientul are posibilitatea de a anula comanda în curs, iar Women´secret îi va rambursa suma corespunzătoare în conformitate cu condițiile prevăzute la Articolul 6 din prezentele Termeni și Condiții Generale sau cu reglementările aplicabile.

13. ATACURI INFORMATICE (VIRUȘI, HACKING...)

Utilizarea site-ului web prin introducerea intenționată de viruși, troieni, viermi, bombe logice sau orice alt program sau material dăunător din punct de vedere tehnologic sau nociv este strict interzisă. Clientul nu va încerca să aibă acces neautorizat la acest site web, la serverul său sau la orice server, computer sau bază de date legată de site-ul web. Prin acceptarea acestor Condiții Generale, clientul acceptă și este de acord să nu atace site-ul web printr-un atac de tip denial-of-service sau un atac distribuit de tip denial-of-service.

Nerespectarea prevederilor prezentei clauze poate duce la săvârșirea infracțiunilor tipificate în reglementările aplicabile. Tendam va raporta orice încălcare a respectivelor reglementări autorităților competente și va coopera cu acestea în cadrul procedurilor relevante. De asemenea, în cazul încălcării acestei clauze, clientul nu va mai fi autorizat să utilizeze și să acceseze site-ul web.

Tendam nu este responsabilă pentru daunele sau pierderile rezultate în urma unui atac de tip denial-of-service, a unui virus sau a oricărui alt program sau material dăunător din punct de vedere tehnologic sau dăunător care poate afecta echipamentele informatice, datele sau materialele atunci când acestea decurg din utilizarea site-ului web sau din descărcarea conținutului acestuia către care este redirecționat.

14. CODUL DE CONDUITĂ

Tendam are un Cod de conduită care stabilește valorile etice, angajamentele și bunele practici ce trebuie aplicate în gestionarea afacerii noastre. Poți descărca codul de conduită extern și intern **aici.**

15. INFORMAȚII DE BAZĂ PRIVIND POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE

Poți consulta informații suplimentare și detaliate despre Politica noastră de Protecție a Datelor aici.

16. LEGISLAȚIE APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIE

Prezentele TCG sunt guvernate de legislația română. În cazul oricăror litigii care apar în legătură cu prezentele TCG, părțile se supun competenței exclusive a instanțelor române în ceea ce privește legea aplicabilă.

17. INFORMAȚII DESPRE COMPANIE

TENDAM RETAIL RO S.R.L.
Nr. Registrul Comertului: J2025044366006 / 20.06.2025
EUID: ROONRC.J2025044366006
Cod unic de înregistrare: 52005876
Sediu: Bulevardul Pierre de Coubertin nr. 3-5, sector 2, Bucuresti, Centrul Comercial Mega Mall Bucuresti, unitatea nr. L1 130