

TERMENE ȘI CONDIȚII APLICABILE UTILIZĂRII

APLICAȚIEI CARREFOUR

1. PREVEDERI GENERALE

1.1. Aplicația

Aplicația "Carrefour" ("**Aplicația**") este proprietatea Carrefour Romania S.A. cu sediul social în str. Gara Herastrau, nr. 4C, Green Court Bucharest, Clădirea B, et. 4-7, sector 2, București, înmatriculată la Registrul Comerțului sub nr. J40/7766/2007, Cod Unic de Înregistrare 11588780, denumită pe parcursul acestor Termene și Condiții, "**Carrefour**".

Aplicația poate fi utilizată în magazinele gestionate de grupul Carrefour, respectiv în magazinele de tip **Hipermarket**, magazinele de tip **Market**, magazinele de tip **Express** care sunt semnalate la casele de marcat ca făcând parte din rețeaua Carrefour Pay, precum și pentru achiziționarea produselor vândute de Carrefour constând în principal în produse alimentare, de igiena casei, de igienă personală, a produselor textile, produselor de bricolaj, produselor de amenajare a casei și produselor electrice și electronice.

Produsele și serviciile promovate și oferite spre vânzare în cadrul Aplicației vor fi denumite pe parcursul acestor Termene și Condiții „Produsele”.

Întrucât prin intermediul Aplicației Carrefour comercializează, printre altele, și produse ecologice, menționăm că această activitate de comerț a produselor ecologice este certificată de ECOCERT SRL (organism de inspecție și certificare aprobat de Ministerul Agriculturii și Dezvoltării Rurale având codul RO-ECO-007). Documentul obținut de Carrefour Romania S.A. care atestă certificarea activității de comerț a produselor ecologice poate fi vizualizat [aici](#).

1.2. Utilizatorul Aplicației

Aplicația poate fi folosită de orice Client Carrefour care îndeplinește următoarele condiții:

- (i) este o persoană fizică, în vârstă de cel puțin 18 ani, cu capacitate de exercițiu deplină,
- (ii) orice reprezentant al unei persoane juridice înmatriculate și funcționând în conformitate cu legile din România, acționând în numele și pe seama persoanei juridice,
- (iii) orice persoană fizică autorizată (PFA);

și care descarcă și utilizează funcțiile și opțiunile oferite de către Carrefour prin intermediul Aplicației, denumit pe parcursul acestor Termene și Condiții "**Client**".

1.3. Aria de aplicare a Termenelor și Condițiilor

Termenele și Condițiile definesc condițiile de utilizare a Aplicației, respectiv a tuturor funcțiilor și opțiunilor pe care Aplicația le oferă Clienților, în vederea îmbunătățirii oricărei experiențe a Clientului în cadrul magazinelor Carrefour cu privire la care funcțiile și opțiunile Aplicației sunt disponibile.

Funcțiile Aplicației destinate a fi utilizate în magazinele gestionate de grupul Carrefour România pot fi folosite în Hipermarketurile, magazinele de tip Market și magazinele de tip Express care sunt semnalate la casele de marcat ca făcând parte din rețeaua Carrefour Pay. Lista magazinelor gestionate de grupul Carrefour Romania poate fi consultată prin accesarea următorului link: <https://www.carrefour.ro/magazine/?servicii=13> ("**Magazinele Carrefour implicate**"). Vă rugăm să aveți în vedere faptul că unele dintre funcțiile și opțiunile oferite prin Aplicație nu sunt disponibile în toate *Magazinele Carrefour implicate*. Prezentele Termene și Condiții vă vor indica în cele ce urmează, în cazul unei disponibilități limitate a uneia dintre funcțiile/opțiunile Aplicației, care sunt magazinele gestionate de grupul Carrefour România în care acea funcție/opțiune este disponibilă.

În ceea ce privește funcția de platformă de cumpărături, Termenele și Condițiile definesc și condițiile contractuale ce guvernează relația dintre **Carrefour și Clienți**, atât în situația în care Clientul achiziționează de la Carrefour Produse din secțiunea "Supermarket Online", cât și în situația în care Clientul achiziționează de la Carrefour Produse din secțiunea „TEX”, cât și în situația în care Clientul achiziționează de la Carrefour Produse din secțiunea „Carrefour”.

Prin acceptarea Termenelor și Condițiilor, Clientul este de acord că: (i) în cazul în care Clientul este o persoană fizică, acționează în nume propriu și nu reprezintă nicio altă persoană, iar dacă este reprezentantul unei persoane juridice, acționează în limitele împuternicirii ce v-a fost acordată; (ii) Clientul va furniza informații corecte, complete și precise în vederea utilizării Aplicației și se obligă să nu introducă în Aplicație informații/conținut/materiale care încalcă drepturile de proprietate intelectuală sau industrială sau orice alte drepturi ale terților; (iii) Clientul nu va utiliza Aplicația pentru a reproduce, duplica, copia, vinde, revinde, distribui, publica sau exploata, în niciun scop comercial, software-ul, conținutul, ofertele, produsele sau serviciile furnizate de către Carrefour sau obținute prin intermediul Aplicației fără să obțină consimțământul expres, prealabil și scris al Carrefour. Această restricție include orice încercare de a încorpora orice informație disponibilă în Aplicație în orice altă aplicație mobilă sau în orice alt material electronic sau tipărit, produs sau serviciu; (iv) Clientul nu va utiliza Aplicația în niciun mod care ar putea să afecteze în mod negativ disponibilitatea resurselor sale sau utilizarea sa de către alți Clienți sau în orice mod care ar putea defecta, dezactiva, supraîncărca sau deteriora serverele sau rețelele Carrefour sau ale unor terțe persoane; și că (vii) Clientul nu va utiliza Aplicația în orice scop care este ilegal sau interzis prin aceste Termene și Condiții sau prin alte politici relevante.

1.4. **Acceptarea Termenelor și Condițiilor**

Prin descărcarea și utilizarea Aplicației și a oricăreia dintre funcțiile oferite prin intermediul Aplicației, Clientul ia cunoștință de și acceptă prezentele Termenele și Condiții, precum și celelalte politici relevante pentru Aplicație, bifând căsuța "*Sunt de acord cu Termenele și Condițiile*". Pentru folosirea în bune condiții a Aplicației, Clientul are obligația de a citi cu atenție și de a respecta

Termenele și Condițiile, precum și orice alte politici relevante ale Aplicației, așa cum acestea sunt disponibile spre consultare în cadrul Aplicației sau vor fi notificate Clientului la un anumit moment.

1.5. Modificarea Termenelor și Condițiilor

Carrefour își rezervă dreptul de a modifica unilateral în orice moment Termenele și Condițiile aplicabile utilizării Aplicației, precum și orice alte politici relevante, Clientul urmând a fi înștiințat despre faptul operării unor modificări asupra Termenelor și Condițiilor la momentul primei accesări a Aplicației, ulterior modificării Termenelor și Condițiilor de către Carrefour. Continuarea utilizării Aplicației în orice fel, prin accesarea sau nu a oricărei funcții oferite prin intermediul Aplicației, inclusiv prin comandarea și achiziționarea de Produse, ulterior modificării Termenelor și Condițiilor reprezintă acceptul Clientului cu privire la modificările efectuate. Termenele și Condițiile modificate vor fi aplicate oricărei utilizări a Aplicației sau a oricăreia dintre funcțiile încorporate în aceasta începând cu ziua modificării acestora.

Ultima actualizare a Termenelor și Condițiilor aferente utilizării Aplicației a fost efectuată în data de 15.04.2020

1.6. Accesibilitatea Aplicației

Aplicația poate fi descărcată de pe oricare dintre platformele App Store sau Google Play. Aplicația poate fi descărcată și utilizată numai pe telefonul mobil și este compatibilă cu oricare dintre sistemele de operare Android și iOS. Carrefour nu va fi ținut răspunzător pentru dificultățile pe care un Client le poate întâmpina în legătură cu solicitarea și operațiunea de descărcare a Aplicației și care sunt imputabile operatorilor platformelor App Store sau Google Play, după caz.

Ulterior descărcării și instalării Aplicației de către Client, Aplicația va fi accesibilă Clientului, în limitele redate mai sus, 24 de ore din 24, 7 zile din 7, în afara cazurilor în care se efectuează operațiuni de mentenanță.

Carrefour își rezervă dreptul de a întrerupe unilateral accesul la Aplicație (integral sau parțial), în orice moment, cu notificarea imediată a Clienților, prin mesaj afișat în cadrul Aplicației la momentul accesării în timpul unei astfel de întreruperi.

Carrefour nu poate fi ținut răspunzător față de Client și/sau față de terțe persoane pentru lipsa de funcționalitate sau pentru funcționarea neconformă a Aplicației.

2. PRODUSELE COMERCIALIZATE ÎN CADRUL APLICAȚIEI. REGULI SPECIFICE

2.1 Produsele comercializate de Carrefour

Carrefour este specializat în vânzarea, printre altele, a produselor alimentare, de igiena casei, de igienă personală, a produselor textile, produselor de bricolaj, produselor de amenajare a casei și produselor electrice și electronice. Carrefour vinde Produse prin intermediul Aplicației, precum și în magazinele din toată țara.

Produsele regăsite în secțiunile “Supermarket Online” și “TEX” sunt comercializate exclusiv de Carrefour. Produse comercializate de Carrefour pot fi regăsite și în secțiunea “Carrefour”.

2.2 Produsele cărora li se pot aplica condiții specifice de comercializare

2.3.1 Produsele resigilate

Produsele resigilate sunt produse funcționale, testate sau doar expuse pe raft anterior vânzării. Produsele resigilate sunt perfect funcționale, dar se comercializează la un preț scăzut față de celelalte Produse de același tip, care nu au fost anterior desigilate.

Perioada de garanție este specificată pentru fiecare Produs resigilat în parte. În sensul contractului de garanție, viciile derivând din resigilare vor fi considerate ca fiind cunoscute de către Client la momentul achiziției Produsului resigilat. Condițiile de utilizare, manipulare și transportare ale unui Produs resigilat sunt aceleași ca și în cazul produsele sigilate.

Produsele resigilate nu beneficiază de eventualele promoții/ oferte care însoțesc Produsele noi; de asemenea, există posibilitatea ca pachetul să nu conțină toate accesoriile originale, documentația, cd-uri cu drivere sau părți din ambalajul original.

Recomandăm verificarea imediat după recepție a acestor Produse.

Produsele resigilate beneficiază de același drept de retragere ca și celelalte Produse.

2.3.2 Produsele recondiționate

Produsele recondiționate s-au aflat în posesia unui alt client și au fost ulterior returnate și readuse în parametrii inițiali de funcționare. Produsele recondiționate pot avea semne slabe de uzură sau zgârieturi.

Perioada de garanție este specificată pentru fiecare Produs recondiționat în parte. În sensul contractului de garanție, viciile derivând din recondiționare vor fi considerate ca fiind cunoscute de către Client la momentul achiziției Produsului recondiționat. Condițiile de utilizare, manipulare și transportare ale unui Produs recondiționat sunt aceleași ca și în cazul Produselor noi.

Produsele recondiționate nu beneficiază de eventualele promoții/ oferte care însoțesc Produsele noi; de asemenea există posibilitatea ca pachetul să nu conțină toate accesoriile originale, documentația, cd-uri cu drivere sau părți din ambalajul original.

Recomandam verificarea imediat după recepție a acestor Produse.

Produsele recondiționate beneficiază de același drept de retragere ca și celelalte Produse.

2.3.3 Produsele descărcabile

Produsele descărcabile sunt aplicații software sau fișiere care pot fi trimise Clientului prin intermediul internetului. Un produs descărcabil poate acționa și ca un pachet, conținând mai multe fișiere. Aceste

fișiere pot avea preț adițional sau nu, iar Clientul poate alege pe care să le cumpere. Muzica sau produsele software sunt exemple foarte comune de produse descărcabile.

Pentru produsele descărcabile, Clientul nu beneficiază de drept de retragere.

3. UTILIZAREA APLICAȚIEI. FUNCȚII ȘI OPȚIUNI PUSE LA DISPOZIȚIA CLIENTULUI

3.1 Crearea și editarea unui Cont de către Client în cadrul Aplicației

- i.** Pentru a avea acces la și a putea utiliza oricare dintre funcțiile și opțiunile Aplicației, Clientul își va crea un cont propriu de client în cadrul Aplicației ("**Contul**"). Excepție face funcția de Cataloage și Promoții care poate fi accesată fără crearea sau logarea într-un cont. De asemenea, Clientul va putea vizualiza toate Produsele din cadrul funcției "Platformă de cumpărături" fără crearea sau logarea într-un cont, fără a putea achiziționa Produse fără autentificare.
- ii.** Pentru a-și putea crea Contul, Clientul trebuie să furnizeze următoarele informații: nume, prenume, număr de telefon și adresă de e-mail. Suplimentar furnizării informațiilor obligatorii prezentate anterior, Clientul trebuie să indice o parolă formată din 6 cifre pe care o va utiliza ulterior la accesarea Aplicației ("**Parola**").
- iii.** La prima autentificare a Clientului de pe un telefon mobil, Aplicația va solicita după introducerea datelor de acces (număr de telefon și Parola), un cod unic de tip OTP (one time password) primit prin intermediul unui SMS pe numărul de telefon indicat precedent.
- iv.** Clientul trebuie să aibă acces la numărul de telefon cu care s-a înregistrat pentru a primi codul OTP și a-l introduce în Aplicație pentru a valida operațiunea de autentificare.
- v.** Clientul este responsabil pentru menținerea confidențialității datelor Contului său, în special a parolei și, după caz, a datelor bancare asociate acestuia.
- vi.** În cazul în care Clientul introduce în mod eronat datele de autentificate de 5 (cinci) ori consecutiv, Contul Clientului în cadrul Aplicației se va bloca temporar. Deblocarea Contului se va putea realiza direct din Aplicație de către Client, astfel:
 - a.** un cod unic de tip OTP este transmis către numărul de telefon utilizat la înregistrarea Contului;
 - b.** Clientul trebuie să aibă acces la numărul de telefon cu care s-a înregistrat pentru a primi codul OTP și a-l introduce în Aplicație pentru a valida operațiune de autentificare;
 - c.** În cazul în care codul OTP este validat, meniul de autentificare este din nou disponibil, iar Clientul se poate conecta cu datele sale de acces (număr de telefon și Parolă).
- vii.** În cazul în care Clientul introduce în cadrul Aplicației în mod eronat datele de autentificare de 7 (șapte) ori consecutiv, Contul Clientului în cadrul Aplicației este blocat permanent din motive de securitate. În acest caz, recuperarea Contului nu este permisă, iar datele asociate acestuia sunt șterse. În cazul clienților care au și conturi de utilizator în cadrul Website-ului, blocarea va privi doar Contul din Aplicație iar nu și contul din Website, cu mențiunea că în această situație se va șterge corelarea dintre cele două conturi.
- viii.** Comenzile introduse de Clienții cărora le-a fost blocat Contul și nelivrate până la acel moment nu vor fi afectate de blocarea Contului. Orice informație privind aceste comenzi va putea fi obținută de către respectivii Clienți prin intermediul Serviciului de Relații cu Clienții.
- ix.** Aplicația permite Clientului să-și recupereze parola prin meniul *Intră în cont → Am uitat parola*. În acest caz, Clientului îi este trimis un cod unic de tip OTP prin SMS la numărul de telefon înregistrat. După verificarea codului OTP, Clientul are posibilitatea de a-și alege o nouă parolă.
- x.** Clientul este în întregime responsabil pentru menținerea securității și confidențialității contului și parolei și este responsabil pentru toate activitățile și conduita sa sau a oricărei alte persoane care acționează în cadrul Aplicației prin intermediul Contului. Clientul este de acord să notifice

Carrefour imediat cu privire la orice suspiciune de utilizare neautorizată a Contului sau cu privire la orice suspiciune legată de o posibilă breșă de securitate. Carrefour sau reprezentanții săi nu vor fi responsabili pentru nicio pierdere sau prejudiciu, de orice fel, care ar putea surveni ca urmare a utilizării Contului de către o altă persoană, cu sau fără permisiunea Clientului. Clientul este răspunzător pentru orice pierderi cauzate Carrefour sau oricărei terțe părți ca urmare a utilizării Contului de către o altă persoană.

- xi.** Parola nu va fi folosită pentru efectuarea de plăți. Parola va fi folosită doar în scopul înregistrării Clientului și creării unui Cont în cadrul Aplicației.
- xii.** Clienții sunt obligați să furnizeze date reale, exacte și complete așa cum este indicat și în formularul de înregistrare și să reînnoiască, ori de câte ori este necesar, datele de înregistrare pentru a fi reale, exacte și complete în orice moment. Reînnoirea datelor aferente Contului se realizează din meniul „*Editează Profil*” al Aplicației.
- xiii.** Clientul are posibilitatea de a opta pentru **autentificarea în Aplicație cu amprentă/recunoaștere facială**. Pentru activarea funcției de autentificare cu amprentă/recunoaștere facială, Clientul va accesa meniul „*Editează Profil*”. Prelucrarea acestor date se realizează de Aplicație folosind funcțiile sistemului de operare al echipamentului utilizatorilor. Aplicația nu salvează, accesează, modifică, transmite sau prelucrează în vreun alt fel amprente utilizatorilor.
- xiv.** De asemenea, tot din meniul „*Editează Profil*”, Clientul își poate selecta o poză de profil. Prelucrarea acestor date se realizează de Aplicație doar în urma furnizării datelor de către utilizator, în urma acțiunii sale directe și explicite. Datele sunt prelucrate doar în scopul personalizării profilului utilizatorului. Opțiunea de introducere a acestor date cât și datele introduse sunt sub directă responsabilitate a utilizatorului și trebuie să respecte legislația privind drepturile de autor și protecția datelor cu caracter personal.
- xv.** În cazul furnizării de către Client a unor informații care nu sunt conforme cu realitatea, inexacte sau incomplete, Carrefour își rezervă dreptul de a suspenda sau șterge Contul și de a bloca toate încercările de utilizare a funcțiilor Aplicației, fără nicio despăgubire față de Client.
- xvi.** Aceste condiții sunt necesar a fi îndeplinite și în cazul înregistrării participării Clienților la concursurile/promoțiile organizate și prezentate în cadrul Aplicației de către Carrefour, concursuri/promoții ce vor fi guvernate de regulamente distincte.
- xvii.** În cazul nerespectării de către Client a Termenelor și Condițiilor sau a oricăror altor politici relevante pentru utilizarea Aplicației, Carrefour își rezervă dreptul de a șterge Contul Clientului, fără nicio despăgubire și fără acordarea unui preaviz sau a vreunei alte formalități, după înștiințarea Clientului printr-un e-mail/SMS, după caz.
- xviii.** În caz de fraudă sau încălcarea oricăror legi aplicabile din partea Clientului, ștergerea contului se va face fără preaviz, fără înștiințare, fără alte formalități și fără despăgubiri, Carrefour procedând exclusiv la informarea Clientului printr-un e-mail/SMS, după caz.
- xix.** Clientul care dorește ștergerea Contului său are posibilitatea să efectueze această acțiune din secțiunea „*Șterge Cont*”, disponibilă în cadrul Contului din Aplicație. Contul nu poate fi dezactivat între momentul plasării unei comenzi și livrarea acelei comenzi. Ștergerea contului reprezintă o acțiune ireversibilă. Cu toate acestea, este posibil ca anumite date cu caracter personal să fie păstrate (spre exemplu, pentru respectarea unei obligații legale), conform Politicii de Confidențialitate a Aplicației.

3.2 Corelarea conturilor din cadrul Aplicației cu cele din cadrul Website-ului www.carrefour.ro

Utilizatorii Website-ului www.carrefour.ro („Website-ul”) care doresc să achiziționeze produse folosind funcția “Platformă de cumpărături” din cadrul Aplicației trebuie să urmeze procedura prevăzută mai sus privind crearea unui cont în cadrul Aplicației.

Conturile de utilizator din cadrul Website-ului create anterior accesării Aplicației și cele din cadrul Aplicației vor fi corelate cu ocazia primei autentificări în cadrul Aplicației.

3.3 Introducerea unuia sau mai multor carduri de credit în Contul de Client din Aplicație

În vederea utilizării funcției de plată pusă la dispoziția Clienților în cadrul Aplicației, conform specificațiilor indicate mai jos în Secțiunea 3.4. din Termene și Condiții, Clienții pot înregistra în Contul creat unul sau mai carduri bancare prin intermediul cărora vor putea efectua plățile solicitate la casele de marcat în Magazinele Carrefour implicate sau plățile aferente comenzilor efectuate prin intermediul funcției de platformă de cumpărături din cadrul Aplicației.

În vederea înregistrării unui card bancar în Contul de Client din cadrul Aplicației, Clientul va parcurge următorii pași:

- (i) va accesa Aplicația, meniul Carduri, Plăți și Facturi, submeniul Adaugă Card, moment în care Clientul va fi transferat către platforma procesatorului de plăți. Atenție, Carrefour nu păstrează datele referitoare la cardurile bancare ale Clienților;
- (ii) va furniza, în câmpurile indicate, informațiile solicitate cu privire la cardul bancar ce se dorește a fi înregistrat;
- (iii) va efectua, în cadrul Aplicației, prin utilizarea cardului bancar ale cărui informații au fost furnizate în etapa anterioară, transferul către contul Carrefour a unei sume constând în 1 RON, suma ce va fi returnată Clientului ulterior finalizării procedurii de validare a cardului bancar de către procesatorul de plăți.
- (iv) în cazul în care informațiile corespunzătoare cardului bancar furnizate în pasul precedent sunt corecte și a efectuării cu succes a transferului sumei de 1 RON în contul Carrefour, Clientului i se va valida cardul, această acțiune fiind marcată în cadrul Aplicației prin statusul “Valid” asociat cardului respectiv;
- (v) după finalizarea cu succes a procedurii de validare a cardului bancar, Clientul va avea posibilitatea personalizării cardului prin alegerea unei culori dintre cele indicate în cadrul Aplicației.
- (vi) Clientul are posibilitatea înregistrării mai multor carduri bancare în cadrul Aplicației și denumirea acestora în funcție de preferință, pentru o identificare facilă în cadrul Aplicației.

3.4 Funcții și opțiuni oferite în cadrul Aplicației. Caracteristici și utilizare

În cadrul Aplicației, Clienții vor putea beneficia de următoarele funcții și opțiuni, în considerarea dispozițiilor prezentelor Termene și Condiții, inclusiv dar fără a se limita la dispozițiile privind magazinele Carrefour în care aceste funcții și opțiuni sunt valabile:

I. Funcția “Platformă de cumpărături”

Funcția “Platformă de cumpărături” oferă Clienților posibilitatea de a achiziționa Produse de la Carrefour.

Funcționalitatea opțiunii “Platformă de cumpărături” este condiționată de o conexiune la Internet (WiFi sau date mobile) și permite utilizarea funcției de localizare de către Aplicație.

I.1 Caracteristicile Produselor oferite spre comercializare

În cadrul Aplicației sunt prezentate următoarele categorii de Produse:

- În cadrul secțiunii “Supermarket Online” se regăsesc Produse vândute de către Carrefour;
- În cadrul secțiunii “TEX” se regăsesc Produse vândute de către Carrefour;
- În cadrul secțiunii “Carrefour” se regăsesc Produse vândute de către Carrefour; În cadrul secțiunii “Bacanie” se regăsesc Produse vandute de către Carrefour.

Produsele oferite spre vânzare sunt însoțite de o descriere a acestora, permițând Clientului să ia cunoștință de informațiile esențiale cu privire la caracteristicile Produselor înainte de a finaliza o comandă.

Imaginile folosite pentru descrierea Produselor nu reprezintă o obligație contractuală din partea Carrefour, acestea fiind utilizate exclusiv cu titlu de prezentare.

Informațiile despre Produs afișate în cadrul Aplicației au doar scop informativ și nu sunt destinate să înlocuiască sfatul unor specialiști din diverse domenii (de exemplu, nutriție).

I.2 Disponibilitatea Produselor și valabilitatea ofertelor

Ofertele de Produse și prețurile afișate în cadrul Aplicației sunt valabile atâta timp cat sunt vizibile în Aplicație și în limita stocului disponibil.

Produsele și ofertele valabile vor fi semnalizate în Aplicație prin prezența butonului „Adăugare în coș”, în dreptul acestora. Simplul fapt de a adăuga în coș Produse nu reprezintă validarea automată a comenzii, existând posibilitatea ca între momentul adăugării Produsului în cos, și momentul validării Comenzii de către Client, Produsul/Produsele să devină indisponibile, Carrefour nefiind răspunzător pentru aceasta.

În cazul în care ulterior adăugării în coș a unui Produs, acesta devine indisponibil, Clientul va fi informat în mod corespunzător.

Carrefour poate să ofere Clientului opțiuni de Produse similare Produsului devenit indisponibil. Clientul poate să aleagă să adauge în coșul de cumpărături unul dintre Produsele similare prezentate de către Carrefour sau poate să refuze Produsele prezentate de către Carrefour.

I.3 Prețurile Produselor

Preturile Produselor prezentate în cadrul Aplicației sunt exprimate în RON și conțin toate taxele incluse, cu excepția costurilor de transport. Costurile de transport vor fi aduse la cunoștința Clientului înainte de momentul finalizării comenzii.

Prețurile aplicabile sunt cele afișate în cadrul Aplicației în momentul validării comenzii de către Client. Prețurile includ T.V.A., iar toate modificările legale survenite cu privire la cuantumul acestei taxe se vor reflecta în prețul Produselor afișate în Aplicație în momentul intrării în vigoare a actului normativ respectiv. Orice alte taxe suplimentare cu privire la anumite categorii de Produse vândute la un moment dat vor fi incluse în prețul acestora.

I.4 Plasarea Comenzii și încheierea contractului de vânzare

În vederea efectuării și înregistrării unei comenzi, Clientul trebuie să urmeze instrucțiunile afișate în Aplicație în acest sens. În momentul dinaintea validării comenzii, Clientului i se va pune la dispoziție un recapitulativ al informațiilor legate de comandă (număr articole comandate, suma comenzii, tipul de livrare, data livrării și intervalul orar ales, precum și adresa selectată pentru livrarea la domiciliu), iar acesta se validează printr-un “click” pe butonul “CONTINUĂ”.

Comenzile nevalidate prin apăsarea butonului “CONTINUĂ” nu vor fi onorate. Simplul fapt de a adăuga Produse în coșul de cumpărături nu echivalează cu validarea comenzii și nu creează nicio obligație pentru Carrefour de a proceda la livrarea Produselor.

Aplicația confirmă înregistrarea comenzii printr-un e-mail automat trimis către Client, prin intermediul căruia i se vor comunica următoarele informații:

- lista cu articolele comandate, preturile Produselor, tipul de livrare, adresa pentru livrarea la domiciliu;
- costul de transport.

În acest caz, contractul de vânzare se va considera a fi încheiat la data primirii, de către Client, a confirmării înregistrării comenzii.

ATENȚIE! Pentru Produsele comercializate de către Carrefour, în nume propriu, contractul de vânzare se va considera a fi încheiat între Client și Carrefour.

Carrefour poate solicita informații suplimentare despre comandă, inclusiv, dar fără limitare, cu privire la adresa și ora la care să fie livrată comanda, în cazul în care informațiile furnizate inițial de către Client nu sunt suficiente pentru onorarea comenzii. În acest caz, comanda va fi validată și contractul de vânzare va fi considerat încheiat doar la data primirii noilor informații solicitate. În cazul nefurnizării de către Client a informațiilor suplimentare solicitate, contractul de vânzare nu va fi considerat ca fiind valabil încheiat, Carrefour, neavând obligația de a onora comanda respectivă.

Validarea comenzii nu garantează și livrarea tuturor Produselor din comanda plasată. În cazul în care anumite Produse din comandă devin indisponibile între momentul înregistrării comenzii și momentul transmiterii e-mailului de confirmare care reprezintă acceptarea comenzii, Carrefour va notifica Clientul în acest sens, solicitând validarea comenzii fără Produsele devenite indisponibile, prin transmiterea unui e-mail de confirmare a listei de Produse. În cazul nefurnizării de către Client a

confirmării listei de Produse fără Produsele devenite indisponibile, contractul de vânzare cu privire la Produsele rămase în comandă și disponibile nu va fi considerat ca fiind valabil încheiat, Carrefour neavând obligația de a onora comanda respectivă.

Nu există o limită inferioară sau superioară de valoare a comenzilor ce pot fi plasate prin intermediul Aplicației. Cu toate acestea, în cazul în care Clientul alege să plătească în numerar valoarea totală a comenzii, respectiva valoare a comenzii nu va putea depăși plafoanele prevăzute în Legea nr. 70/2015 pentru întărirea disciplinei financiare privind operațiunile de încasări și plăți în numerar și pentru modificarea și completarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 193/2002 privind introducerea sistemelor moderne de plată sau în orice alt act normativ aplicabil care reglementează astfel de plafoane.

Costul de livrare se calculează în funcție de valoarea Produselor comandate, după cum urmează:

- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea "Carrefour", costul de livrare este:
 - 15 lei pentru comenzi având o valoare mai mică de 150 lei;
- 25 lei pentru produsele pentru produsele care fac parte din categoriile: Combine frigorifice, Congelatoare, Frigidere, Lazi frigorifice, Side by Side, Vitrine frigorifice, Aragazuri, Masini de spalat rufe
 - 0 lei pentru comenzi în valoare de minim 150 lei.
- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea "TEX", costul de livrare este:
 - 15 lei pentru comenzi având o valoare mai mică de 150 lei;
 - 0 lei pentru comenzi în valoare de minim 150 lei.
- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea "Bacanie", costul de livrare este:
 - 20 lei pentru comanda ingreutate de maxim 20 kg
 - „Taxa greutate” este o taxa care se aplica comenzilor cu produse din sectiunile "Carrefour", si " Bacanie" a caror greutate depaseste 20 de kg. Valoarea taxei este de 1 leu/kg suplimentar.
- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea "Supermarket Online", costul de livrare al comenzii conține 3 elemente:
 - Valoarea produselor achiziționate "Valoare produse"
 - Valoarea Taxei de Livrare "Taxa transport" – variază în funcție de valoarea totală a produselor achiziționate;
 - Valoarea Taxei de Greutate "Taxa greutate" –variază în funcție de greutatea comenzii.

„Taxa transport” se calculează în funcție de valoarea comenzii astfel:

- pentru comenzi între 0,01 lei și 149,99 lei taxa de livrare este 20 lei;
- pentru comenzi între 150 lei și 299,99 lei taxa de livrare este 10 lei;
- pentru comenzile ce depășesc 300 de lei livrarea este gratuită.

În cazul organizării de campanii speciale care implica taxa de transport, valoarea comenzii precum și valoarea taxei de transport se vor calcula conform mecanismelor campaniilor respective.

„Taxa greutate” este o taxă care se aplică comenzilor cu produse din secțiunea “Supermarket Online” a căror greutate depășește 40 de kg. Valoarea taxei este de 1 leu/kg suplimentar.

Clientul are posibilitatea de a urmări statusul comenzilor sale de pe Aplicație accesând rubrica „Contul meu”. Istoricul tranzacțiilor efectuate între Carrefour, pe de o parte, și Client, pe de altă parte, va putea fi consultat în orice moment pe Aplicație în rubrica ”Contul meu”.

I.5 Plata Produselor

Plata comenzilor realizate se poate efectua în următoarele modalități:

- Plata la livrare – în numerar
- Plata prin intermediul cardurilor bancare înrolate în Aplicație conform secțiunii 3.2.

Toate tranzacțiile bancare din cadrul Aplicație vor fi efectuate într-o manieră securizată, procesatorul de plăți fiind garantul acestei securități din punctul de vedere al efectuării plăților online și se obligă să protejeze toate datele și informațiile personale ce au legătură cu modalitățile de plată online.

În cazul plăților efectuate prin intermediul Aplicației:

- procesarea este efectuată de procesatorul de plăți, Carrefour neavând nicio responsabilitate în acest sens;
- suma de plată pentru comanda va fi retrasă de pe card în momentul validării plății de către procesatorul de plăți;
- termenul de livrare a Produsului comandat va începe să curgă de la momentul confirmării plății.

Termenul în care banca emitentă a cardului deblochează/creditează suma în Contul Clientului nu poate fi estimat/controlat de către Carrefour și poate diferi de la o bancă la alta și de la o comandă la alta.

Carrefour își rezervă dreptul de a suspenda/anula toate comenzile/livrările în cazul refuzului efectuării plății de către instituțiile financiar-bancare (în cazul în care Clientul a ales să efectueze plata Produselor prin Aplicație), fără nicio despăgubire sau notificare față de Client.

În cazul în care Clientul alege varianta plății la livrare (ramburs), plata se va face în momentul în care Produsele ajung la adresa de livrare.

Clientul garantează Carrefour că utilizarea mijlocului de plată ales nu încalcă nicio lege aplicabilă. Carrefour își rezervă dreptul de a suspenda/anula orice comandă/livrare asupra căreia există suspiciuni cu privire la vreo acțiune ilegală sau frauduloasă privind modalitatea de plată.

Bonul fiscal va fi eliberat de către vânzătorul Produselor, Carrefour, pentru fiecare comandă în parte și va însoți Produsele livrate. Factura fiscală aferentă unei comenzi va fi emisă și transmisă în condițiile secțiunii 3.3 V (Funcția “Factură Fiscală”).

În cazul în care un Produs comandat de către Client nu poate fi livrat de către Carrefour din motive independente de voința acestuia, Carrefour va informa Clientul în acest sens și va returna în contul Clientului contravaloarea produsului, în termen de maxim 14 zile de la data la care Vânzătorul a luat la cunoștință acest fapt.

I.6 Livrarea Produsului

- Clientul are posibilitatea de a opta între următoarele metode de livrare a Produselor: În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea “Carrefour”:
 - livrare la adresa indicată de către Client în procesul efectuării comenzii, în termen de maxim 7 zile; sau
 - opțiunea „Click & collect” - aceasta reprezintă opțiunea ca anumite Produse (mai exact, Produsele cu privire la care se menționează în Aplicație ca pot fi livrate prin „Click & collect”) să fie ridicate de către Client dintr-unul dintre magazinele operate de entitățile Carrefour. Plata Produselor, în cazul în care se alege această opțiune, se va face exclusiv prin intermediul Aplicației. Această modalitate de livrare este disponibilă doar pentru persoanele fizice, nu și pentru persoanele juridice.
- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea “TEX”:
 - livrare la adresa indicată de către Client în procesul efectuării comenzii, în termen de maxim 48 de ore; sau
 - opțiunea „Click & collect” - aceasta reprezintă opțiunea ca anumite Produse (mai exact, Produsele cu privire la care se menționează în Aplicație ca pot fi livrate prin „Click & collect”) să fie ridicate de către Client dintr-unul dintre magazinele operate de entitățile Carrefour. Plata Produselor, în cazul în care se alege această opțiune, se va face exclusiv prin intermediul Aplicației. Această modalitate de livrare este disponibilă doar persoanelor fizice, nu și celor juridice.
- În cazul Produselor vândute de Carrefour în secțiunea “Supermarket Online”:
 - livrare la adresa indicată de către Client în procesul efectuării comenzii, în ziua și în intervalul orar indicate în cuprinsul comenzii.

Clientul se obligă să fie prezent la recepționarea comenzii la adresa indicată în comandă. În cazul în care Clientul nu este disponibil să recepționeze personal comanda, acesta va desemna o altă persoană în locul său.

Clientul are obligația de a verifica corectitudinea informațiilor furnizate cu privire la adresa de livrare anterior validării comenzii (strada, numărul străzii, blocul/clădirea, numărul, etajul, codul interfonului, codul poștal). În cazul apariției unor erori la introducerea acestor informații, Carrefour nu va fi făcut responsabil pentru imposibilitatea livrării comenzii, livrarea cu întârziere a comenzii sau pentru orice alte consecințe.

Localitățile unde este asigurată livrarea Produselor sunt indicate mai jos:

- **Produsele vândute de Carrefour în secțiunea “Carrefour”, precum și Produsele vândute de Carrefour în secțiunea “TEX” sunt livrate:**
 - la adresa indicată de Client, pe teritoriul României, de către firmele de curierat contractate de Carrefour; sau

- in oricare din punctele Click & collect (aceasta opțiune de livrare este disponibila doar pentru acele Produse cu privire la care se menționează în Aplicație ca pot fi livrate prin „Click & collect”).

➤ **Produsele vândute de Carrefour in secțiunea “Supermarket Online”:**

Produsele din secțiunea “Supermarket Online” pot fi livrate in Municipiul București, Ploiesti si in urmatoarele localitati.

- Localitati din judetul Ilfov: Voluntari, Odaile, Otopeni, Popesti-Leordeni, Corbeanca, Ostratu, Petresti, Tamasi, Chiajna, Dudu, Rosu, Mogosoaia, Cretuleasca, Stefanestii de Sus, Stefanestii de Jos, Dumbraveni, Saftica, Balotesti, Bragadiru, Pantelimon, Berceni, Zurbaua, Dragomiresti-Deal, Dragomiresti-Vale, Buftea, Buciumeni, Dimieni, Tunari, Dobroesti, Fundeni, Cioflnici, Tancabesti, Vladiceasa, Snagov, Ghermanesti, Chitila, Rudeni, Magurele, Alunisu, Varteju, Dumitrana, Pruni, Domnesti, Teghes, Ciorogarla, Darvari, Peris, Balteni, Burias, Dascalu, Creata, Gagu, Runcu, Jilava, Sintesti, Vidra, Cretesti, Cornetu, Buda, Glina, Catelu, Manolache, Clinceni, Olteni, Ordoreanu, 1 Decembrie, Afumati, Balaceanca, Caldalaru, Cernica, Tanganu, Posta, Ganeasa, Moara Domneasca, Cozieni, Piteasca, Sindrilita, Darasti-Ilfov
- Localitati din judetul Prahova: Municipiul Ploiesti, Baicoi (oras), Blejoi, Boldesti-Scaeni (oras), Brazii de Sus, Bucov, Cocosesti, Gageni, Ghighiu, Negoiesti, Paulesti, Paulestii Noi, Plopeni (oras), Popesti, Strejnicu, Tatarani
- Localitati din judetul Giurgiu: Ulmi, Poenari, Mosteni, Icoana, Ghionea, Draganeasca, Cascioarele, Trestieni, Stoenesti, Floresti, Palanca, Cosoba, Sabareni, Suseni, Malu Spart, Crivina, Bolintin-Vale, Mihai Voda, Bolintin-Deal, Bacu, Joita
- Localitati din judetul Dambovita: Tartasesti, Gulia, Baldana.

Livrarea comenzilor la adresa de livrare indicată de către Client este asigurată de către Carrefour, prin partenerii contractuali - prestatori de servicii de curierat - denumiți „Curieri”.

Livrările Produselor din secțiunea „Supermarket Online” vor avea loc în următoarele intervale orare care pot fi selectate de către Client:

De Luni pana Vineri:

07:00 - 9:00
 08:00 - 10:00
 09:00 - 11:00
 10:00 - 12:00
 11:00 - 13:00
 12:00 - 14:00
 15:00 - 17:00
 16:00 - 18:00
 17:00 - 19:00
 18:00 - 20:00
 19:00 - 21:00
 20:00 - 22:00

Sâmbătă:

08:00 - 10:00
 09:00 - 11:00

10:00 - 12:00

11:00 - 13:00

Duminica:

16:00 - 18:00

17:00 - 19:00

18:00 - 20:00

19:00 - 21:00

20:00 - 22:00

La solicitarea Carrefour sau a Curierului, Clientul va face dovada identității sale, dacă este necesar, prin unul sau mai multe acte emise de autorități oficiale și va comunica numărul de comandă atribuit de către sistemul de vânzare.

În cazul în care Clientul se află în imposibilitatea recepționării comenzii în mod personal, comanda va fi livrată la adresa precizată doar unei persoane cu vârsta mai mare de 18 ani și doar în cazul comunicării către Curier a numărului comenzii.

Nicio cerere de livrare a unei comenzi nu va putea fi onorată dacă Clientul nu îndeplinește condițiile de mai sus. În cazul livrării la o locație aleasă de către Client, în situația în care Curierul nu poate avea acces în locația respectivă, Clientul trebuie să se asigure că poate recepționa această comandă.

În cazul livrării Produselor vândute de Carrefour în secțiunea "Supermarket Online", Clientul va fi contactat telefonic de către Curier în prealabil pentru a obține confirmarea prezenței acestuia la adresa și ora selectate în momentul validării comenzii.

Clientul sau persoana desemnată de acesta se obligă să fie prezent la adresa de livrare indicată, în intervalul orar selectat. În caz contrar, Clientul va suporta costul de transport aferentă unei posibile noi livrări. Intervalul orar va putea fi modificat, ulterior selectării, doar cu acordul Curierului. Livrarea se consideră a fi îndeplinită de către Carrefour la momentul predării Produselor comandate către Client la adresa selectată de acesta la momentul validării comenzii.

Clientul sau persoana desemnată se obligă să verifice livrarea, starea Produselor și să semneze documentul de livrare prezentat de către Curier la livrarea Produselor comandate, la care este anexat și bonul fiscal ce conține toate informațiile despre Produsele livrate (cum ar fi denumire Produs, cantitate, preț).

Carrefour se angajează să răspundă tuturor cererilor și reclamațiilor în maximum 5 zile lucrătoare de la primirea acestora.

În ipoteza în care data și ora de livrare selectate de către Client nu vor putea fi respectate, Clientul va fi imediat informat prin toate mijloacele puse la dispoziție de către Client, respectiv prin intermediul poștei electronice sau SMS.

În caz de întârziere a livrării Produselor comandate, Carrefour sfătuiește Clientul să anunțe această întârziere contactând Serviciul Relații cu Clienții pentru a putea găsi soluția optimă în vederea livrării Produselor.

Pentru întârzieri la livrare mai mari de trei (3) zile lucrătoare, exceptând cazurile de forță majoră, astfel cum sunt definite în Termene și Condiții sau imposibilitatea funcționării Aplicației care nu a permis vizualizarea comenzii, Clientul este îndreptățit să ceară anularea comenzii printr-un e-mail transmis la adresa clienti_online@carrefour.com sau la numărul de telefon al Serviciului de Relații cu Clienții 0800 0800 02.

I.7 Produse livrate greșit

Dacă Clientului i s-a livrat alt Produs decât cel comandat sau dacă Clientului i s-a livrat un Produs pe care Clientul nu l-a comandat, Clientul este rugat să semnaleze cât mai curând acest lucru la Serviciul Relații cu Clienții pentru a returna Produsul și a fi înlocuit cu cel corect, dacă este cazul.

Toate costurile de retur și transport al Produsului, precum și costurile aferente livrării Produsului comandat (dacă este cazul) vor fi suportate de către Carrefour.

I.8 Vânzarea produselor electronice și electrocasnice

Produsele din această categorie pot fi:

- **Produse cu livrare Standard**

Produse de dimensiuni reduse ce pot fi livrate odată cu comanda de Produse alimentare (dacă acestea au fost comandate) sau ca atare în intervalul stabilit la efectuarea comenzii prin Aplicație (exemple de Produse din această categorie: cabluri de rețea, diverse accesorii, electrocasnice mici: blendere, mixere, aparate de înfrumusețare, electronice mici: laptopuri, tablete, telefoane etc.)

- **Produse cu livrare Specială**
- Produsele care nu pot fi livrate la o dată stabilită din diverse cauze precum lipsa din stoc (produsele se livrează de către producător doar pe bază de comandă prealabilă) sau mărimea Produsului (exemple de produse din această categorie: mașinile de spălat, combinele frigorifice, aragazuri etc.)
- Produsele care nu pot fi livrate exact la adresa indicată (e.g. din cauza **dimensiunilor**) și vor fi livrate într-un loc apropiat și practicabil

Carrefour depune eforturi rezonabile de a livra Produsele cu livrare Specială în 2 zile lucrătoare de la data plasării comenzii, la o dată stabilită de comun acord între Client și Carrefour, în urma apelului telefonic de la Serviciul Relații cu Clienții în intervalul orar 9:00-17:00, de luni până vineri.

Informații privind deșeurile echipamentelor electronice

Înainte de achiziționarea de către dvs. a unui echipament electric și electronic („EEE”) de la un distribuitor, aveți posibilitatea, dacă solicitați acest lucru, să se preia de la dvs. în mod gratuit, în aceleași condiții precum cele de livrare a produsului nou, deșeurile unui alt EEE („DEEE”) de tip echivalent cu cel nou achiziționat și care a îndeplinit aceleași funcții ca EEE nou furnizat (respectiv, preluare în sistem "unul la unul"). Pentru DEEE care, în urma unei contaminări, prezintă riscuri pentru sănătatea și siguranța personalului, distribuitorul poate refuza preluarea conform prevederilor

legale. Pentru mai multe detalii, ne puteți contacta la adresa de email: **clienti_online@carrefour.com**

La momentul achiziției unui EEE, în calitate de cumpărător, sunteți informat cu privire la costurile colectării, tratării și eliminării în condiții de protecție a mediului, prin evidențierea separată a acestor costuri.

Conform legii, în calitate de utilizator de EEE, aveți obligația de a colecta separat DEEE și de a nu elimina DEEE împreună cu deșeurile municipale nesortate. Orice persoane fizice / juridice care dețin DEEE au obligația de a preda DEEE către sistemele de colectare special instituite în acest scop, conform legii. Aceste sisteme sunt, conform legii:

- a. serviciul public de colectare a DEEE organizat de administrația publică locală;
- b. distribuitori de EEE conform prevederilor legale.
- c. centre de colectare organizate de operatori economici autorizați pentru colectarea DEEE care acționează în baza unui contract cu producători/organizații colective sau a unui contract cu operatori economici care desfășoară operații de tratare a DEEE în numele producătorilor/organizațiilor colective.

Centrele de colectare indicate mai sus la literalele a) și c) au obligația de a prelua toate DEEE de la deținători, în mod gratuit. De asemenea, producătorii pot organiza și exploata sisteme individuale sau colective de preluare a DEEE provenite de la gospodării particulare, în condițiile legii.

Este interzisă eliminarea DEEE sub formă de deșuri municipale nesortate (respectiv, deșuri menajere și similare), precum și predarea DEEE către alți operatori economici decât cei prevăzuți mai sus. DEEE pot conține substanțe periculoase care, gestionate neconform prevederilor legale, pot avea efecte nocive asupra mediului și sănătății umane. În calitate de generatori ai DEEE, utilizatorii de EEE au un rol foarte important în vederea asigurării că DEEE pot fi reutilizate, reciclate și valorificate conform legii. Astfel, pentru a se asigura o gestionare corectă a DEEE și a preveni poluarea mediului înconjurător, utilizatorii trebuie să respecte obligațiile legale de predare a DEEE numai către operatorii economici indicați mai sus.

Informații detaliate, coordonate cu privire la centrele de colectare existente pot fi accesate la punctele de vânzare, dar și prin intermediul campaniilor de conștientizare cu privire la gestionarea DEEE.

EEE sunt marcate în mod specific prin aplicarea simbolului de mai jos, simbol care indică faptul că EEE fac obiectul unei colectări separate. În cazuri excepționale în care, datorită dimensiunii EEE sau funcției acestuia, aplicarea simbolului pe EEE nu este posibilă, simbolul respectiv se aplică pe ambalaj, pe instrucțiunile de utilizare și pe certificatul de garanție al EEE.

II. Funcția "Verificare preț"

Funcția "Verificare preț" oferă Clienților posibilitatea de a identifica în mod rapid prețul din casa de marcat aplicabil oricăruia dintre produsele existente la raft în magazinele Carrefour implicate.

În vederea identificării prețului unui produs de la raft, Clientul va deschide Aplicația și va selecta funcția "Scanează" → "COD BARE PRODUS" și va apropia de ecranul telefonului, în vederea scanării, codul de bare al produsului ales.

Ulterior scanării codului de bare în cadrul Aplicației, pe ecran se va afișa prețul produsului ales de către Client.

Funcționalitatea modului de verificare a prețului unui produs este condiționată de activarea funcției de localizare/ GPS a telefonului mobil și de o conexiune la Internet (WiFi sau date mobile).

La momentul la care se solicită funcția "Verificare preț" de către Client, acestuia i se va cere permisiunea ca Aplicația să folosească localizarea curentă a telefonului. Aceasta este necesară pentru ca Aplicația să afișeze prețurile produselor din Magazinul Carrefour implicat în care Clientul se află.

În cazul unui refuz din partea Clientului de a folosi localizarea curentă de către Aplicație, funcția "Verificare preț" nu va mai opera deloc sau nu va opera în parametri optimi.

Notă(!): Carrefour atrage atenția Clientilor săi asupra faptului că introducerea unor prețuri noi (prețuri promoționale, prețuri de sortiment distinct, etc.) în casa de marcat în cadrul magazinelor Carrefour implicate nu atrage actualizarea automată a prețurilor indicate în cadrul Aplicației, putând fi necesară, de la caz la caz, o anumită perioadă de timp pentru o actualizare completă. Astfel, în anumite situații, pentru motivele expuse mai sus, există posibilitatea identificării unor discordanțe între prețul afișat în Aplicație ca urmare a utilizării funcției "Verificare preț" și prețul aplicat la casa de marcat în cadrul Magazinelor Carrefour implicate.

III. Funcția "SelfScan"

După verificarea prețului unui produs (utilizând funcția "Verificare preț" descrisă în secțiunea I de mai sus), Clientul are posibilitatea de a-l adăuga în coș și de a plăti produsele din coș fie la casele de marcat clasice, fie la casele de marcat de tip *Self Checkout*.

Pentru a utiliza funcția SelfScan, Clientul trebuie să urmeze pașii indicați mai jos (în ordinea menționată mai jos):

1. Dacă Clientul nu este logat în Aplicație, Clientul va apăsa pe butonul "Intră în cont/ Cont nou" din partea de sus a ecranului principal al Aplicației;
2. Clientul va introduce credențialele sale de logare sau, în cazul în care Clientul nu are deja un Cont creat, Clientul va crea un Cont în Aplicație;
3. După ce Clientul s-a logat în Aplicație, în vederea identificării prețului unui produs de la raft Clientul fie (i) va apăsa pe *butonul de scanare* din partea dreapta jos a ecranului principal al Aplicației, fie (ii) va selecta funcția "Scanează" din meniul din partea dreapta sus a ecranului principal al Aplicației;
4. Clientul va scana apoi codul de bare al produsului ales. În acest sens, Clientul va selecta funcția "COD BARE PRODUS" și va apropia de ecranul telefonului, în vederea scanării, codul de bare al produsului ales.

5. Clientul va apăsa pe banda albă apărută în partea de jos a ecranului care prezintă denumirea și prețul produsului ales;

6. Clientul va apăsa pe butonul verde de "*Adaugă în coș*";

Pentru fiecare produs pe care Clientul dorește să-l adauge în coș, Clientul trebuie să repete ultimii 3 pași indicați mai sus.

7. După ce Clientul a terminat de adăugat produse în coș, Clientul va apăsa pe *banda albastră din partea de jos a ecranului* pe care va fi menționat numărul de produse adăugate de Client în coș (mențiunea de pe banda albastră din partea de jos a ecranului va fi formulată pe modelul "*X Produse în coșul tău*");

8. Dacă Clientul va dori să achiziționeze produsele adăugate în coș și scanate potrivit pașilor de mai sus, Clientul va apăsa pe butonul "*Plătește produsele*";

9. Clientul va arăta casierului din magazinul Carrefour implicat codul de bare afișat pe ecranul Aplicației;

10. În cazul în care Clientul va dori să efectueze plata utilizând Aplicația, va apăsa direct pe "*Continuă cu plata în Aplicație*". În cazul în care Clientul va dori să achite produsele în numerar sau cu cardul bancar prin POS la casa de marcat, Clientul va informa casierul despre această intenție și va putea apoi plăti folosind metoda aleasă de Client.

11. Clientul va scana la casele de marcat codul QR (codul de bare afișat pe ecranul Aplicației);

12. Clientul va alege un card și va apăsa "*Plătește*".

Notă(!): Carrefour atrage atenția Clienților săi asupra faptului că, în cazul în care Clienții utilizează funcția „*SelfScan*” și achiziționează produsele prin intermediul Aplicației, după achitarea prețului respectivelor produse la casele de marcat clasice sau cele de tip *Self Checkout*, Carrefour (prin intermediul unui angajat propriu sau prin intermediul unui subcontractor al Carrefour) poate verifica produsele din coșul de cumpărături al Clientului și bonul fiscal emis. Această verificare se va efectua prin sondaj.

În cazul în care, în urma verificării indicate mai sus, va rezulta că Clientul a achitat prețul unui *produs care nu se găsește în coșul Clientului*, i se va oferi Clientului produsul respectiv sau i se va returna Clientului prețul respectivului produs.

În cazul în care, în urma verificării indicate mai sus, va rezulta că *în coșul Clientului se găsește un produs al cărui preț nu a fost achitat de către Client*, i se va oferi Clientului posibilitatea de a plăti prețul respectivului produs. În cazul în care Clientul nu va dori să achite prețul respectivului produs, Clientul va avea obligația de a restitui respectivul produs către Carrefour (mai exact, către angajatul sau către subcontractorul Carrefour care a efectuat verificarea menționată mai sus).

IV. Funcția "Plată nouă"

Funcția ”*Plată nouă*” permite Clienților să efectueze o plată pentru produsele cumpărate din oricare din Magazinele Carrefour implicate, atât timp cât Clienții au înrolat cel puțin un card bancar în Aplicație care are statusul ”Valid”.

Utilizarea funcției ”*Plată nouă*” presupune selectarea opțiunii de efectuare a unei plăți noi prin accesarea meniului ”Scanează” → ”COD QR”, urmată de scanarea codului QR imprimat la casa de marcat de către un operator al unui Magazin Carrefour implicat și de validarea finală a Clientului.

Funcționalitatea opțiunii de plată este condiționată de o conexiune la Internet (WiFi sau date mobile) și permiterea utilizării funcției de localizare de către Aplicație.

V. Funcția ”*Factură fiscală*”

Funcția ”*Factură fiscală*” oferă Clienților posibilitatea să solicite și să primească factura fiscală aferentă:

(i) unor produse cumpărate dintr-un magazin Carrefour implicat și cu privire la care Clientul a achitat suma datorată prin utilizarea funcției ”*Plată nouă*” descrisă mai sus, sau

(ii) unor produse cumpărate dintr-un magazin Carrefour implicat și cu privire la care Clientul a plătit prin remiterea sumei de bani corespunzătoare către operatorul Carrefour de la casa de marcat sau prin plata cu cardul bancar la PoS-ul casei de marcat, conform bonului fiscal transmis de către acesta din urmă, sau

(iii) unor Produse cumpărate prin folosirea funcției ”Platformă de cumpărături” din cadrul Aplicației.

În situațiile menționate la punctele (i) și (ii) de mai sus, în vederea emiterii facturii fiscale pentru cumpărăturile făcute, Clientul va accesa Meniul ”Scanează” → ”COD BARE BON” și va scana codul de bare aferent bonului fiscal pe care l-a primit în momentul efectuării plății la casele de marcat. Înainte de a introduce datele necesare facturii, Clientul va introduce în cadrul Aplicației numărul bonului fiscal.

Ulterior, Clientul va furniza în cadrul Aplicației, în câmpurile indicate în acest sens, o serie de informații referitoare la datele de identificare ale persoanei fizice și/sau juridice, după caz, în numele căreia factura fiscală va fi emisă.

În măsura în care toate datele necesare generării facturii fiscale au fost completate, Clientul are posibilitatea să vizualizeze în cadrul Aplicației, în meniul ”Contul meu” → ”Istoric comenzi” → ”Cumpărături în magazin”, toate facturile fiscale emise în contul său (pentru situațiile menționate la punctele (i) și (ii) de mai sus) în urma solicitărilor efectuate de către Client.

În situația menționată la punctul (iii) de mai sus, în vederea emiterii facturii fiscale pentru cumpărăturile făcute, Clientul va accesa meniul ”Contul meu” → ”Istoric comenzi”, va apăsa pe cele 3 puncte din dreptul comenzii, iar apoi va apăsa pe butonul „Descarcare/trimitere factura pe email”. În măsura în care toate datele necesare generării facturii fiscale au fost completate, Clientul are posibilitatea să vizualizeze în cadrul Aplicației, în meniul ”Contul meu” → ”Istoric comenzi”→

“Descarcare/trimitere factura pe email” toate facturile fiscale emise în contul său (pentru situația menționată la punctul (iii) de mai sus) în urma solicitărilor efectuate de către Client.

Facturile afișate în cadrul Aplicației pot fi descărcate sau trimise pe email la cererea Clientului.

VI. Funcția ”Puncte virtuale”

Funcția ”Puncte virtuale” din cadrul Aplicației oferă Clienților posibilitatea cumulării unor Puncte virtuale cu scop de fidelizare, care vor putea fi ulterior folosite în cadrul campaniilor punctuale organizate de magazinele Carrefour implicate. Modalitățile de acumulare și de utilizare a acestor Puncte virtuale de către Client pot face subiectul unor comunicări comerciale transmise de către Carrefour către Client.

Punctele virtuale sunt acumulate de către Client prin achiziționarea de produse din cadrul magazinelor Carrefour implicate sau din cadrul Aplicației prin folosirea funcției ”Platformă de cumpărături”. Vizualizarea punctelor virtuale acumulate de către Client se poate realiza prin intermediul Aplicației, în meniul ”Puncte și cupoane”. Acumularea a 5 (cinci) puncte virtuale oferă Clientului posibilitatea de generare a unui Cupon prin intermediul Aplicației, Cupon ce poate fi utilizat pentru achiziționarea produselor ce fac obiectul campaniilor desfășurate de către magazinele Carrefour implicate. Regulamentul fiecărei campanii poate fi consultat atât în cadrul Aplicației, cât și pe site-ul www.carrefour.ro și în magazinele Carrefour implicate.

În cazul în care Clientul optează pentru *Generează Card*, Aplicația îi permite scanarea unui act de identitate pentru pre-completarea câmpurilor. Aplicația nu stochează imaginea scanată.

4. DREPTUL DE RETRAGERE

La recepționarea mărfii, Clientul trebuie să se asigure că Produsele livrate corespund din punct de vedere calitativ și cantitativ așteptărilor sale. În caz contrar, Clientul poate să atenționeze serviciului Relații cu Clienții apelând numărul de telefon **0800 0800 02** sau prin e-mail la adresa **clienti_online@carrefour.com** în cel mai scurt timp pentru a remedia situația creată în cel mai scurt timp posibil.

1. In cazul Produselor vândute de Carrefour in secțiunea ”Supermarket Online”:

a) Clientul are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze un Produs nealimentar în termen de 14 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv și fără a suporta alte costuri decât cele de returnare a Produsului . Această opțiune nu este valabilă pentru Clienții care nu sunt consumatori (adică nu este valabila pentru Clienții care sunt persoane juridice sau PFA). Pentru produsele descărcabile definite la Secțiunea 3.3 de mai sus, Clientul nu are drept de retragere.

b) Potrivit OUG nr. 34/2014, perioada de retragere (de returnare a unui Produs) expiră în termen de 14 zile calendaristice de la:

- ziua în care Clientul intră în posesia fizică a comenzii – în cazul în care toate Produsele ce au făcut obiectul comenzii au fost livrate în același transport;
- ziua în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs – în cazul în care Clientul comandă printr-o singură comandă Produse multiple care vor fi livrate separat;
- ziua în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs sau a ultimei piese – în cazul livrării unui Produs care constă din mai multe loturi sau piese.

Returnarea Produselor **nealimentare** din secțiunea „Supermarket Online” se va realiza exclusiv la adresa Strada Sinaia, nr. 53, Tarlaua 41, Stefanestii de Jos, Ilfov.

c) În cazul returnării de Produse **alimentare** din secțiunea „Supermarket Online”, Clientul are obligația de a notifica Carrefour că înțelege să se retragă din Contract în cel mai scurt timp, cu respectarea termenelor de retur indicate mai jos. Returul produselor alimentare se va realiza exclusiv la adresa Strada Sinaia, nr. 53, Tarlaua 41, Stefanestii de Jos, Ilfov. Termenul de retragere din contract cu privire la următoarele categorii de Produse alimentare este după cum urmează:

- Produsele din categoria băcănie, cele destinate bebelușilor și băuturile, trebuie să aibă ambalajul de origine intact și se pot returna în maximum 48 de ore de la data livrării Produsului;
- Produsele din categoria măcelărie, legume–fructe, pește și panificație (produse care sunt susceptibile a se deteriora rapid), trebuie să aibă ambalajul de origine intact și se supun următoarelor reguli:
 - ❖ *Produsele alimentare proaspete a căror perioadă de valabilitate este de 24 de ore pot fi returnate în maxim 24 de ore de la momentul livrării comenzii;*
 - ❖ *Produsele alimentare a căror perioadă de valabilitate este mai mare de 2 zile pot fi returnate în maxim 48 de ore de la momentul recepționării comenzii.*

d) În cazul în care Clientul decide să se retragă din Contract, acesta:

(i) va putea completa formularul de retur din cadrul Aplicației în secțiunea „*Retururile mele*” din rubrica “*Contul meu*” din cadrul Aplicației; sau

(ii) va putea să apeleze Serviciul de Relații cu Clienții la numărul de telefon **0800 0800 02**.

e) În cazul în care Clientul solicită retragerea din contract în cadrul termenului legal de retragere din Contract, trebuie să returneze și eventualele cadouri care au însoțit Produsul pe care dorește să-l returneze.

f) În cazul în care Clientul solicită retragerea din contract în cadrul termenului legal de retragere din Contract, se aplică următoarele reguli:

➤ dacă prețul Produsului a fost achitat de către Client, acestuia i se va rambursa respectivul preț în 14 zile de la data la care Clientul informează Carrefour asupra deciziei sale de retragere din Contract, cu condiția ca returul să fie permis de lege.

➤ rambursarea sumei se va efectua folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de Client pentru achitarea prețului Produsului respectiv, cu excepția cazului în care Clientul este de acord cu o altă modalitate de plată.

➤ Clientul nu va plăti niciun fel de comisioane în urma rambursării.

g) Suma plătită va fi rambusată după cum urmează:

➤ pentru Comenzile achitate prin intermediul Aplicației: prin restituire în contul din care a fost efectuată plata;

➤ pentru Comenzile achitate cu plata la livrare: prin aceeași modalitate de plată sau, cu acordul prealabil și expres al Clientului, prin virament bancar, în contul indicat de către Client;

h) Dacă sumele datorate Clientului se rambursează prin virarea acestora în contul Clientului, Carrefour va vira în contul Clientului, în plus față de sumele pentru produsul/produsele returnate, și suma de 4 lei menită a acoperi valoarea comisionului bancar de încasare perceput Clientului de către banca la care acesta din urmă are deschis contul. Suma de 4 lei indicată mai sus a fost calculată prin raportare la valoarea unui comision mediu aplicabil pe piață.

i) Carrefour își rezervă dreptul de a amâna rambursarea sumei plătite până la primirea Produselor vândute sau până la primirea unei dovezi conform căreia acestea au fost expediate, în cazul în care *nu s-a oferit să recupereze el însuși Produsele*.

j) În cazul în care Clientul solicită retragerea din contract în cadrul termenului legal de retragere din Contract, singurele costuri suportate de Client sunt cheltuielile directe de returnare a Produsului.

k) Rambursarea prețului Produsului se va face la prețul înscris pe documentul de vânzare (bonul fiscal sau factura fiscală, după caz) aferent Produsului returnat, indiferent de fluctuațiile de valoare ale acestuia.

l) Potrivit prevederilor legale în vigoare, nu pot face obiectul dreptului de retragere:

➤ furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;

➤ furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;

➤ 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;

➤ furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;

➤ furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care profesionistul nu le poate controla;

➤ furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;

➤ furnizarea de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;

➤ furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

m) Nu se acceptă returnarea Produselor asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, ciobituri, lovituri, șocuri mecanice / electrice, produsele cărora le lipsesc accesorii.

n) Produsele nu trebuie să fie protejate de parole setate de Client și fără conturi definite; produsele trebuie aduse la software-ul inițial.

o) Produsele marcate în formularul de retur trebuie predate integral curierului, exact cum au fost bifate în Aplicație la solicitarea returului. Dacă în coletul de retur se afla produse diferite față de cele din formularul completat, după verificarea pachetului de către curier, preluarea va fi refuzată.

p) Unele categorii de produse vândute de Carrefour au o politică de retur specifică, în conformitate cu cele menționate mai jos.

➤ Pentru următoarele categorii de produse returul se acceptă doar dacă produsele sunt neutilizate: Licențe software, consumabile, produse de îngrijire personală, produse pentru igiena dentară, casti audio în ear, jocuri PC și console, produse din categoria electrocasnice mari (mașini de spălat, aparate frigorifice, aragazuri, hote, incorporabile), aparate de aer condiționat, anvelope, biciclete

➤ Pentru următoarele categorii de produse returul se acceptă doar dacă produsele sunt neutilizate și sigilate: DVD, CD, instrumente de scris și colorat, uleiurile și aditivii auto, produsele de bricolaj- baterii, adezivi construcție

➤ Nu se acceptă returul dacă au fost dezinstalate sistemele de operare sau alte programe instalate, existente la livrare.

➤ Nu se pot returna foliile pentru tablete, telefoane mobile și eBook readere dacă au fost folosite.

➤ Nu se pot returna produsele marca Apple dacă software-ul a fost activat.

➤ Nu se acceptă returul produselor de îngrijire personală dacă au fost utilizate, desigilate sau testate, din motive de protecție a sănătății clienților sau din motive de igienă.

q) In cazul returnarii produselor, Clientul este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor. Produsul returnat trebuie sa fie însoțit de toate documentele cu care a fost livrat Produsul.

3. In cazul Produselor vandute de Carrefour in secțiunea “Carrefour”:

a) Clientul are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze un Produs în termen de 30 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv și fără a suporta alte costuri decât cele de returnare a Produsului. Această opțiune nu este valabilă pentru Clienții care nu sunt consumatori (adica nu este valabila pentru Clienții care sunt persoane juridice sau PFA). Pentru produsele descărcabile definite la Secțiunea 3.3 de mai sus, Clientul nu are drept de retragere.

b) Termenul de 30 zile calendaristice indicat la litera a) de mai sus incepe sa curga de la:

➤ data în care Clientul intră în posesia fizică a comenzii – în cazul în care toate Produsele ce au făcut obiectul comenzii au fost livrate în același transport;

➤ data în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs – în cazul în care Clientul comandă printr-o singură comandă Produse multiple care vor fi livrate separat;

➤ data în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs sau a ultimei piese – în cazul livrării unui Produs care constă din mai multe loturi sau piese.

c) Returnarea Produselor se va realiza în hipermarketul Carrefour Berceni, situat în București, Bd. Metalurgiei nr. 12-18, sector 4, Centrul Comercial Mall Grand Arena, în termen de cel mult 30 zile calendaristice de la data la care a comunicat Carrefour că dorește să restituie produsele nealimentare.

d) In cazul returnarii Produselor, Clientul este responsabil doar in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor. Produsul returnat trebuie sa fie însoțit de certificatul de garanție și de toate documentele împreuna cu care a fost livrat Produsul.

e) In cazul in care un Client va returna Produse vandute de Carrefour in secțiunea “Carrefour”, prevederile de la literele d), e), f), g), h), i), j) k), l), m), n), o) si p) de la punctul 2) din Articolul 4.8 se vor aplica in mod corespunzator.

f) Electrocasnicele mici, în cazul în care au fost desigilate și testate de către Client, trebuie aduse curate.

4. In cazul Produselor vandute de Carrefour in secțiunea “TEX”:

a) Clientul are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze un Produs în termen de 30 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv și fără a suporta alte costuri decât cele de returnare a Produsului. Această opțiune nu este valabilă pentru Clienții care nu sunt consumatori (adica nu este valabila pentru Clienții care sunt persoane juridice sau PFA).

Pentru produsele descărcabile definite la Secțiunea 3.3 de mai sus, Clientul nu are drept de retragere.

b) Termenul de 30 zile calendaristice indicat la litera a) de mai sus începe să curgă de la:

- data în care Clientul intră în posesia fizică a comenzii – în cazul în care toate Produsele ce au făcut obiectul comenzii au fost livrate în același transport;
- data în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs – în cazul în care Clientul comandă printr-o singură comandă Produse multiple care vor fi livrate separat;
- data în care Clientul intră în posesia fizică a ultimului Produs sau a ultimei piese – în cazul livrării unui Produs care constă din mai multe loturi sau piese.

c) Clientul și un reprezentant al Carrefour vor stabili de comun acord, în funcție de disponibilitatea Clientului, data și ora la care Carrefour (prin intermediul curierului ales de Carrefour) va veni la adresa indicată de Client pentru a ridica Produsul pe care Clientul dorește să-l returneze.

d) În cazul returnării Produselor, Clientul 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. Produsul returnat trebuie să fie însoțit de toate documentele împreună cu care a fost livrat Produsul.

e) În cazul în care un Client va returna Produse vândute de Carrefour în secțiunea "TEX", prevederile de la literele d), e), f), g), h), i), j) k), l), m), n), o) și p) de la punctul 2) din Articolul 4.8 se vor aplica în mod corespunzător.

f) Carrefour nu acceptă returnul Produselor precum lenjerie intimă sau costume de baie.

g) Produsele prezente în Aplicație pot prezenta uneori caracteristicile materialelor naturale utilizate la fabricarea lor. Aceste aspecte cum sunt cele de fibră, textură, culoare etc. nu pot fi considerate defecte sau deteriorări. De asemenea, Carrefour depune toate eforturile pentru a afișa corect caracteristicile Produselor, inclusiv culorile. Cu toate acestea, culorile pe care Clientul le vede depind de sistemul informatic de operare utilizat și Carrefour nu poate garanta faptul că respectivul sistem de operare afișează corect culorile.

5. GARANȚII AFERENTE PRODUSELOR

Produsele de folosință îndelungată, indiferent de categoria din care fac parte, vor fi însoțite de certificat de garanție semnat și ștampilat pe care se va regăsi numărul de serie al articolului.

În plus față de garanția legală de conformitate, de garanția comercială acordată de către Carrefour, este posibil ca unele Produse să beneficieze de garanție comercială acordată de către producător.

Produsele de folosință îndelungată se află în ambalajul original, sigilat, al producătorului și sunt asigurate pe tot parcursul transportului, până la livrare.

Pentru Produsele de folosință îndelungată ale căror colete prezintă deteriorări vizibile la primirea prin Curier, va recomandăm să refuzați recepția lor.

În unele cazuri Produsele vor fi desigilate pentru a fi verificate (e.g. în cazul unui retur anterior de către un alt Client), după care vor fi resigilate, acestea purtând o ștampilă specială: „VERIFICAT CARREFOUR”. Este obligatorie completarea garanției cu datele personale și păstrarea bonului fiscal pentru valabilitatea garanției comerciale.

Produsele vândute de Carrefour care prezintă defecte în perioada de garanție vor fi returnate în Carrefour Berceni situat în București, Bd. Metalurgiei nr. 12-18, sector 4, Centrul Comercial Mall Grand Arena, în baza certificatului Certificat de Garanție primit la livrare.

6. RELAȚIA CU CLIENȚII

Pentru orice informație sau reclamație referitoare la Aplicație, inclusiv cu privire la comenzi, Clienții se pot adresa telefonic la Serviciul Relații cu Clienții, apelând numărul 0800 0800 02 (apel gratuit), disponibil 24 ore din 24, 7 zile din 7.

Apelurile care fac referire la o comandă existentă (informații legate de livrarea unei comenzi, confirmarea unei plăți, schimbarea intervalului de livrare etc.) sau la celelalte funcționalități ale Aplicației, precum plata la casă cu telefonul mobil sau eliberarea facturii fiscale în Aplicație, vor fi gestionate după următorul program: Luni-Vineri 9.00 -21.00 și Sâmbătă: 10.00 - 16.00.

Pentru Clienții din afara teritoriului României, puteți apela de Luni până Vineri, în intervalul orar 9-17 următorul număr de telefon 0800 0800 02 (apel taxabil conform rețelei telefonice proprii)

- prin e-mail la clienti_online@carrefour.com
- Prin poștă/curier la adresa : Strada Gara Herăstrău nr. 4C, Green Court Bucharest, etaj 7, Sector 2 București
- Prin fax la: 00 40 21 206 74 52.

7. PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Carrefour colectează, prin intermediul Aplicației date cu caracter personal ale Clientului. Clientul trebuie să consulte Politica de Confidențialitate aplicabilă Aplicației, în cadrul acesteia (această politică îi este disponibilă Clientului atât înainte, cât și după înregistrarea unui Cont în cadrul Aplicației). Politica de confidențialitate a Aplicației Carrefour este disponibilă și poate fi accesată din meniul “Informații legale și de securitate” din cadrul Aplicației.

8. PROPRIETATE INTELECTUALĂ

Conținutul Aplicației este protejat de legile privind drepturile de proprietate intelectuală aplicabile, inclusiv dar fără a se limita la Legea nr. 8/1996 privind drepturile de autor și drepturile conexe, precum și la orice alte legi sau regulamente aplicabile în temeiul cărora conținutul sau parte din conținut este protejat de drepturi de autor. Toate textele, formatările (inclusiv, fără a se limita la,

selectarea, coordonarea și aranjarea materialelor în Aplicație) și imaginile, graficele, animațiile, diagramele, instrumentele, aplicațiile, muzica, sunetele, articolele, copiile, materialele, fotografiile, mărcile, denumirile comerciale și logo-urile, precum și orice alte materiale și informații din această Aplicație sunt protejate de drepturi de proprietate intelectuală ale Carrefour, subsidiarelor, afiliaților și ale licențiatorilor acestora (denumite în mod colectiv **”Conținutul”**). Conținutul nu poate fi copiat, supus unor operațiuni de inginerie inversă, decompilat, dezasamblat, modificat, publicat pe alte website-uri, încadrat, schimbat, distribuit, redistribuit, licențiat, sub-licențiat sau transferat în orice formă de către Client. Niciunul dintre elementele din Aplicație nu va fi considerat a acorda direct, implicit, sau în orice alt mod, orice licență sau drept de a utiliza, în orice scop Conținutul, în tot sau în parte. Mărcile, logourile, siglele, emblemele și numele comerciale, atât înregistrate cât și neînregistrate (denumite, în mod colectiv, **”Mărcile”**) afișate în Aplicație sunt Mărci aparținând Carrefour sau terților parteneri afiliați ai acestora. Nimic din Aplicație nu trebuie interpretat ca acordând, în mod direct, implicit, sau în alt mod, orice licență sau drept de utilizare a oricărei Mărci afișate în Aplicație.

Clientul declară și înțelege că orice utilizare neautorizată a Conținutului, Mărcilor sau oricăror părți din acestea reprezintă încălcarea drepturilor de proprietate intelectuală ale Carrefour sau terților parteneri afiliați ai acestora și va atrage exercitarea de către aceștia a tuturor remediilor legale.

Carrefour oferă Clientului o licență limitată, neexclusivă, revocabilă pentru a vizualiza, distribui, printa sau descărca orice Conținut, așa cum acesta este definit mai sus, din Aplicație, exclusiv pentru uzul său personal. Clientului nu îi este acordat dreptul să licențieze, publice, distribuie, copieze, cesioneze, sub-licențieze, transfere, vândă, creeze opere derivate sau orice altă utilizare non-personală a oricărui Conținut al Aplicației. Nicio parte a Conținutului nu poate fi reprodușă în nicio formă sau încorporată în orice sistem electronic sau mecanic de găsire a informațiilor, altfel decât în scopul folosirii personale. Clientul nu poate accesa sau utiliza Aplicația în niciun fel care ar putea sau care are scopul de a dăuna sau afecta Aplicația sau orice server sau rețea care stă la baza Aplicației, sau de a interfera cu utilizarea și dreptul oricărei alte persoane sau entități de a utiliza Aplicația.

9. ALTE PREVEDERI

Aplicația poate conține legături („**Link-uri**”) sau trimiteri către alte website-uri/platforme pentru utilizarea cărora se vor aplica Termene și Condiții de utilizare specifice, astfel cum sunt acestea specificate pe website-urile/platformele respective, Carrefour nefiind răspunzător și neasumându-și nicio obligație pentru conținutul respectivelor website-uri și/sau cu privire la orice alte legături sau trimiteri din acestea către alte website-uri sau pagini web (ex. <https://www.vault-a.ro/>).

Includerea acestor Link-uri sau trimiteri în Aplicație este realizată, de regulă, pentru ajutorul sau în interesul Clientului, iar în alte cazuri în scop publicitar.

Carrefour nu garantează/controlează actualitatea/exactitatea informațiilor prezente pe website-urile unor terți către care trimit link-urile din Aplicație.

Prin continuarea utilizării Aplicației, Clientul înțelege și acceptă că accesează acele website-uri și/sau folosește produsele/serviciile oferite prin intermediul acestora, exclusiv pe propriul risc și pe propria răspundere și că nu poate solicita Carrefour nu este răspunzător pentru prejudiciile suferite ca urmare

a accesării acestor link-uri și folosirii serviciilor puse la dispoziției pe website-urile către care Link-urile fac trimitere.

10. DESPĂGUBIRI

Clientul declară și recunoaște că este de acord să despăgubească, apere și să exonereze de orice responsabilitate, pierdere, solicitare și cheltuiala, Carrefour și partenerii contractuali și funcționarii, directorii, angajații și afiliații acestora, inclusiv dar fără a se limita la, taxe și costuri rezonabile aferente avocaților în legătură cu sau rezultând din: (i) încălcarea acestor Termene și Condiții de către Utilizator, sau a oricăror alte politici relevante, în special cele privind confidențialitatea; (ii) utilizarea necorespunzătoare a Aplicației, de către Client; (iii) nerespectarea sau încălcarea drepturilor de autor sau a oricăror alte drepturi de proprietate intelectuală sau a oricăror alte drepturi ale unor terțe părți prin încălcarea clauzei - Proprietate Intelectuală - din aceste Termene și Condiții.

Carrefour va despăgubi Clientul pentru prejudiciul direct creat ca urmare a (i) încălcării acestor Termene și Condiții, (ii) acțiunilor culpabile săvârșite cu intenție sau neglijență gravă de către proprii angajați. În aceste două cazuri, se vor aplica prioritar remediile prevăzute de prezentele Termene și Condiții.

11. FORȚA MAJORĂ

Toate evenimentele de forță majoră definite de legislația română reprezintă un motiv de suspendare și stingere a obligațiilor Carrefour.

Niciuna dintre părți nu va fi răspunzătoare pentru neexecutarea obligațiilor sale decurgând din aceste Termene și Condiții, dacă o astfel de neexecutare la termen și/sau în mod corespunzător, total sau parțial este datorată unui eveniment de forță majoră. Forța majoră este orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil.

Dacă în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data producerii lui, respectivul eveniment nu încetează, fiecare parte va avea dreptul să notifice celeilalte părți anularea comenzii, fără ca vreuna dintre ele să poată pretinde celeilalte alte daune-interese.

Carrefour nu poate fi trasă la răspundere în aceste cazuri de forță majoră.

12. RECLAMAȚII ȘI LITIGII

Aceste Termene și Condiții sunt supuse legislației din România. În caz de apariție a unor dispute, Clientul va putea să depună reclamații către Serviciul Relații cu Clienții pentru a ajunge la o soluționare amiabilă. Însă, în condițiile în care nu s-a ajuns la o înțelegere amiabilă între părți, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente din România.

PRIN UTILIZAREA APLICAȚIEI VĂ EXPRIMAȚI ÎN MOD EXPRES ACORDUL CU PRIVIRE LA URMĂTOARELE PREVEDERI ALE ACESTOR TERMENE ȘI CONDIȚII: PREVEDERI GENERALE; PRODUSELE COMERCIALIZATE ÎN CADRUL APLICAȚIEI, REGULI SPECIFICE; UTILIZAREA APLICAȚIEI, FUNCȚII ȘI OPȚIUNI PUSE LA DISPOZIȚIA CLIENTULUI; DREPTUL DE

**RETRAGERE; GARANȚII AFERENTE PRODUSELOR; PROPRIETATE INTELECTUALĂ; ALTE
PREVEDERI; DESPĂGUBIRI; RECLAMAȚII ȘI LITIGII.**