

Termenii și condițiile Shein – Tot ce trebuie să știți despre termenii și condițiile scrise cu litere mici!

Bine ați venit pe Shein Marketplace!

Modelul nostru de afaceri s-a schimbat! Suntem pasionați de modă și încercăm să construim cea mai bună piață pentru clienții noștri. Pentru a vă oferi mai multe opțiuni, vom permite acum vânzătorilor terți să vă ofere produsele lor prin intermediul Site-ului nostru, Marketplace!

Desigur, pe lângă produsele noastre extraordinare, este necesar să vorbim despre termenii noștri juridici care reglementează utilizarea Marketplace. Acești termeni și condiții sunt întotdeauna foarte detaliați, dar facem tot posibilul ca aceștia să fie cât mai clari pentru dvs. și vă rugăm să ne informați dacă aveți orice întrebări la [Serviciul de relații cu clienții](#).

Vă prezentăm mai jos Termenii și condițiile noastre:

Termenii și condițiile (Ts&Cs) noastre sunt alcătuite din:

[Condițiile generale de utilizare](#) (GCU) – care guvernează utilizarea de către dvs. a acestui site și relația dvs. cu noi în calitate de operator al Marketplace.

[Condițiile generale de vânzare](#) (GCS) - care se aplică achizițiilor dvs. pe Marketplace dintre dvs. și vânzătorul terț.

Politicile noastre privind Marketplace formează, de asemenea, o parte integrantă din acești Termeni și condiții

- [Politica privind cupoanele](#)
- [Politica privind punctele bonus](#)
- [Politica de livrare](#)
- [Politica de retur](#)
- [Politica privind revizuirea](#)
- [Politica privind clasamentul](#)

Vă rugăm să le analizați cu atenție înainte de a utiliza Site-ul și de a face o achiziție, deoarece utilizarea și achiziția fac obiectul acestor Termeni și condiții.

Vă recomandăm să imprimați o versiune sau să salvați Termenii și condițiile aplicabile.

Prezentare generală a Termenelor și condițiilor

- Aceasta este un Marketplace, noi (Infinite Style Services, Ltd) suntem operatorul și facilitatorul acestui Marketplace și nu deținem sau vindem niciunul dintre Produsele listate pe Marketplace.

- Toate Produsele sunt listate și vândute direct de Vânzătorul(Vânzătorii) relevant(relevanti), așa cum este stabilit în pagina cu rezumatul comenzii înainte ca Clientul să o confirme.
 - Așadar, contractul dvs. cu noi, Shein, în calitate de operator, este reglementat de [Condițiile generale de utilizare](#).
 - Iar contractul dvs. pentru achizițiile dvs. este încheiat cu Vânzătorul(ii) și este reglementat de [Condițiile generale de vânzare](#).
 - Se aplică drepturile dvs. legale de consumator, deoarece toți Vânzătorii de pe Marketplace sunt comercianți profesioniști; consultați Termenii și condițiile pentru detalii.
 - Fiecare Vânzător este responsabil față de dvs. pentru achizițiile dvs., iar noi avem responsabilitatea de a vă pune la dispoziție serviciile de pe Marketplace.
- Puteți da clic [aici](#) pentru o versiune rezumată a Termenelor și condițiilor.

CONDIȚIILE GENERALE DE UTILIZARE ALE SHEIN MARKETPLACE

Versiunea din 11 februarie 2026

Bine ați venit pe Shein România Marketplace.

Infinite Styles Services Co., Ltd operează site-ul ro.shein.com și/sau aplicația mobilă relevantă (denumită în continuare „**Site-ul**”) care oferă o piață online (denumită în continuare „**Marketplace**”) care permite clienților să achiziționeze produse („**Produsele**”) de la comercianți profesioniști („**Vânzătorii**”). SHEIN furnizează Marketplace și facilitează aceste vânzări și utilizări ale Marketplace prin punerea la dispoziția Vânzătorilor și Clienților a platformei Marketplace și prin desfășurarea activităților tehnice ale platformei pe Site (sau a serviciilor de îndeplinire, dacă este cazul) („**Serviciile**”), prin urmare SHEIN nu produce și nu modifică Conținutul Produselor afișat pe Site, nu oferă Produsele și nu este implicată în niciun alt mod în vânzarea Produselor.

Aceste Condiții generale de utilizare („**GCU**”) reglementează relația contractuală dintre (a) **Infinite Styles Services Co, Ltd.** cu sediul social la 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Irlanda (denumită în continuare „**SHEIN**” sau „**noi**”) și (b) **dvs.** (denumit în continuare „**dvs.**” sau „**Clientul**”), cu privire la utilizarea de către dvs. a Marketplace în România, (denumite în continuare „**Teritoriul**”).

Înainte de a utiliza Marketplace, vă rugăm să citiți cu atenție aceste GCU și să le tipăriți sau să le salvați electronic înainte de a le accepta. Faptul că utilizați Site-ul implică acceptarea de către dvs., fără nicio rezervă, a acestor GCU, cu excepția cazului în care acest lucru este interzis prin lege. Aceste GCU pot fi modificate în orice moment de SHEIN, iar GCU aplicabile vor fi cele în vigoare în momentul utilizării de către Client a Marketplace. Clientul este responsabil pentru verificarea acestor GCU pentru orice modificări ori de câte ori utilizează Site-ul.

Clientul înțelege și este de acord că următoarele politici fac parte integrantă din Termeni și condițiile (așa cum sunt definite în clauza 1.3 de mai jos):

- [Politica privind cupoanele](#)
- [Politica privind punctele bonus](#)
- [Politica de livrare](#)
- [Politica de retur](#)
- [Politica privind revizuirea](#)
- [Politica privind clasamentul](#)

UTILIZAREA SITE-ULUI PRESUPUNE ACCEPTAREA EXPRESĂ A ACESTOR CONDIȚII GENERALE DE UTILIZARE. ÎN ABSENȚA UNEI ASTFEL DE ACCEPTĂRI, TREBUIE SĂ ÎNCETAȚI UTILIZAREA SITE-ULUI. NUL ATUNCI CÂND ESTE INTERZIS

În măsura impusă de lege, pentru a utiliza serviciile noastre, este necesar să aveți cel puțin 16 ani.

Limbile contractuale sunt română.

Indice

- **1. DESCRIEREA SERVICIILOR: UTILIZAREA MARKETPLACE**
- **2. ÎNREGISTRAREA ȘI UTILIZAREA SERVICIILOR**
- **3. PREȚUL SERVICIILOR**
- **4. DATE CU CARACTER PERSONAL**
- **5. PORTOFEL**
- **6. PROPRIETATEA INTELECTUALĂ**
- **7. PROGRAM DE MESAGERIE TEXT**
- **8. RĂSPUNDEREA**
- **9. RAPORTAREA CONȚINUTULUI ILEGAL SAU NECONFORM**
- **10. LEGISLAȚIA ȘI JURISDICȚIA APLICABILE**

- **11. INFORMAȚII PRIVIND OPERATORUL MARKETPLACE**

1. DESCRIEREA SERVICIILOR: OPERAREA MARKETPLACE

1.1. Operăm Marketplace pe care Vanzătorii vor oferi Produse pentru a fi achiziționate. Vanzătorii pot fi fie afiliații noștri (care tranzacționează sub o marcă a unei companii SHEIN), fie comercianți terți. În toate cazurile, Vanzătorii vor fi comercianți profesioniști. Vom indica întotdeauna clar cine (indiferent dacă este unul dintre afiliații noștri sau un vânzător terț) este vânzătorul înainte de a finaliza achiziția.

1.2. Deși Infinite Styles Services Co., Ltd – în calitate de operator al Marketplace – facilitează achizițiile dvs. pe Marketplace și poate răspunde întrebărilor clienților, aceasta nu este parte la contractul dvs. de achiziție și nici revânzător al Produselor. Achizițiile și vânzările prin intermediul Marketplace sunt încheiate direct între dvs. și Vânzător.

1.3. Toate achizițiile Clienților de la Vânzatori sunt reglementate de [Condițiile generale de vânzare](#) (denumite în continuare „GCS”) care se aplică între Vânzătorul relevant și Client. Aceste GCS trebuie să fie acceptate necondiționat de Client înainte de finalizarea fiecărei achiziții. GCS împreună cu aceste GCU și politicile noastre guvernează utilizarea de către dvs. a Marketplace și vor fi denumite împreună „Termenii și condițiile”.

1.4. Ca parte a Serviciilor noastre, SHEIN clasează Produsele în conformitate cu [Politica privind clasamentul](#), care stabilește principalii parametri utilizați pentru clasarea Produselor. Clienții trebuie să consulte această politică pentru a se asigura că înțeleg modul în care li se prezintă informațiile.

2. ÎNREGISTRAREA ȘI UTILIZAREA SERVICIILOR

2.1 Înregistrarea și identificarea pe site

(1) Pentru a plasa o comandă de achiziționare a Produselor sau de accesare a anumitor caracteristici sau servicii disponibile pe Site, Clientul trebuie să creeze un cont de utilizator prin intermediul formularului de înregistrare accesibil pe pagina de pornire. Clientul va putea crea un cont de utilizator furnizând o adresă de internet validă, detalii personale și o parolă definită de el/ea („Contul de utilizator”). În cazul în care Clientul constată că a survenit o eroare la introducerea datelor sale cu caracter personal, acesta le poate modifica în orice moment în secțiunea „Contul meu”.

(2) Atunci când Clientul utilizează serviciile, acesta se angajează să furnizeze date valide și exacte și să respecte legile în vigoare. Prin urmare, numele destinatarilor, adresele și titularii mijloacelor de plată trebuie să fie valide. Dacă lipsesc informații sau acestea sunt incorecte și împiedică expedierea, livrarea sau vămuirea, SHEIN nu va fi considerată responsabilă în niciun fel. În acest caz, SHEIN nu va oferi nicio compensație.

2.2. Utilizarea site-ului

(1) SHEIN își rezervă dreptul de a îmbunătăți securitatea anumitor caracteristici ale site-ului, solicitând o parolă suplimentară și/sau identificarea contului. De asemenea, SHEIN poate, la propria sa discreție, să solicite Clientului să schimbe parola sau să impună resetarea parolei.

(2) Clientul este unicul responsabil pentru protejarea securității și confidențialității parolei și a datelor de identificare care i-au fost atribuite. În special, Clientului i se recomandă să nu utilizeze o parolă pe care o utilizează deja pe alte site-uri. În nicio circumstanță, cu

excepția cazului în care se dovedește contrariul, SHEIN nu va fi răspunzătoare în cazul pierderii, furtului sau utilizării frauduloase a contului de utilizator. Cu toate acestea, Clientul se angajează să informeze imediat SHEIN cu privire la orice utilizare neautorizată a parolei sale sau cu privire la identificarea sau amenințarea cu atac asupra contului său.

(3) Clientul se obligă să nu utilizeze contul de utilizator al unei alte persoane. Prin urmare, fiecare utilizare a unui cont este considerată a fi efectuată de către utilizatorul propriu. SHEIN nu are nicio obligație de a investiga accesul la conturile de utilizator.

(4) Contul de utilizator este furnizat pentru site-ul utilizat pentru configurarea inițială (de ex., ro.shein.com). Pentru Teritoriu, contul va fi administrat de către SHEIN. În cazul în care Clientul locuiește într-o țară, dar comandă produse într-o altă țară, acesta poate fi redirecționat către site-ul local al țării în care urmează să fie expediate Produsele. Clientul se va supune apoi termenilor și condițiilor site-ului respectiv, care pot fi administrate de o altă entitate juridică din cadrul grupului SHEIN.

(5) Din motive tehnice sau de altă natură, SHEIN își rezervă dreptul de a restricționa accesul la anumite caracteristici sau părți ale site-ului, inclusiv capacitatea de a încărca documente, de a efectua plăți sau de a trimite mesaje.

(6) SHEIN își rezervă dreptul de a refuza accesul temporar sau permanent la serviciile sale sau de a înceta Contul de utilizator dacă SHEIN constată, în opinia sa rezonabilă și justificată, că Clientul încalcă Termenii și condițiile (inclusiv politicile Marketplace) sau orice legi aplicabile. O opinie rezonabilă și justificată va fi considerată un motiv valabil atunci când există indicații concrete că un Client nu respectă acești Termeni și condiții sau legile aplicabile. La exercitarea acestui drept, SHEIN va lua în considerare interesele legitime ale Clientului în cauză, în special dacă există indicii că respectivul Client nu este răspunzător pentru astfel de încălcări sau abateri.

(7) Clientul își poate închide contul în orice moment, din orice motiv, urmând instrucțiunile furnizate pe site sau contactând [Serviciul de relații cu clienții](#). Clientul este informat că, în cazul rezilierii contractului, toate datele sale vor fi șterse definitiv, în conformitate cu [Politica de confidențialitate a Marketplace](#) și nu vor putea fi recuperate.

(8) Închiderea unui Cont de utilizator va duce, de asemenea, la pierderea tuturor beneficiilor obținute, a tuturor informațiilor furnizate de Client sau de Vânzător cu privire la sau stocate pentru Contul de utilizator, cu excepția, desigur, a pretențiilor în temeiul garanției legale sau a dreptului de retragere. Nu se pot obține despăgubiri sau compensații ca urmare a acestei rezilieri.

(9) Utilizarea adecvată a Site-ului de către Client necesită o conexiune stabilă la internet, un browser web actualizat și utilizarea tehnologiilor JavaScript sau analogice corespunzătoare. SHEIN nu va fi considerată responsabilă pentru imposibilitatea Clientului de a accesa site-ul din cauza nerespectării cerințelor tehnice.

2.3 Acces restricționat în funcție de vârstă și protecția minorilor

(1) Accesul la anumite tipuri de conținut sau posibilitatea de a achiziționa anumite produse din Marketplace poate fi restricționat în funcție de cerințele minime de vârstă prevăzute de legislația aplicabilă. În cadrul măsurilor noastre de protecție a minorilor și pentru a asigura conformitatea cu Regulamentul privind serviciile digitale (Digital Services Act – DSA) și cu legislația aplicabilă din jurisdicția dumneavoastră, SHEIN poate solicita clienților să parcurgă un proces de verificare a vârstei.

(2) Acest proces utilizează instrumente proporționale de asigurare a vârstei, menite să confirme dacă utilizatorul îndeplinește pragul minim de vârstă necesar. În funcție de

opțiunea dumneavoastră, procesul de verificare poate fi realizat prin soluții oficiale, precum Portofelele de Identitate Digitală ale Uniunii Europene, sau prin furnizori terți de servicii de încredere, sub rezerva termenilor și condițiilor și a politicilor de confidențialitate ale acestora.

(3) Pentru a vă proteja confidențialitatea, respectăm principii stricte de minimizare a datelor. Nu vom păstra data dumneavoastră exactă de naștere, fiind suficient un rezultat de confirmare a vârstei (de exemplu, un răspuns de tip „Da/Nu”). În cazul în care procesul de verificare a vârstei nu este finalizat cu succes sau dacă cerința de vârstă nu este îndeplinită, accesul la conținutul relevant sau posibilitatea de a finaliza tranzacția va fi restricționat sau refuzat.

(4) De asemenea, este posibil să vă solicităm periodic reconfirmarea vârstei, pentru a ne asigura că dispozitivul sau contul nu este utilizat de persoane neautorizate (cum ar fi minorii) care nu au dreptul de a accesa conținut restricționat sau de a efectua tranzacții supuse restricțiilor de vârstă.

(5) Clientul garantează că toate informațiile furnizate în cadrul oricărui proces de verificare a vârstei sunt exacte, complete și veridice. Clienții se obligă, de asemenea, să nu partajeze statutul lor verificat/confirmat cu terți și să nu permită accesul persoanelor neverificate la conținut sau la finalizarea tranzacțiilor folosind acest statut. Orice tentativă de eludare, manipulare sau furnizare de informații false în cadrul acestor verificări — inclusiv ocolirea cerințelor de vârstă prin modificarea codului sau a interfeței unui instrument — constituie o încălcare gravă a acestor Condiții Generale de Utilizare. Astfel de încălcări pot conduce la suspendarea imediată sau la încetarea definitivă a contului de utilizator al clientului.

3. PREȚUL SERVICIILOR

Utilizarea Marketplace este gratuită (cu excepția posibilelor costuri de conectare, pentru care prețul depinde de operatorul dvs. de date, fără obligația de a achiziționa de pe Site), cu excepția achiziționării de Produse de la Vândători, în conformitate cu GCS.

4. DATE CU CARACTER PERSONAL

4.1. Clientul confirmă că a citit și a înțeles [Politica de confidențialitate a Marketplace](#), care explică modul în care sunt colectate și prelucrate datele cu caracter personal ale Clientului atunci când utilizează serviciile de pe site.

4.2. Site-ul include parametrii sistemelor de recomandare a conținutului care sunt explicați în [Politica de confidențialitate a Marketplace](#) și în [Politica privind clasamentul](#).

5. PORTOFEL

5.1 Portofelul electronic SHEIN („Portofel”)

Crearea unui Cont de utilizator include automat crearea unui portofel electronic SHEIN („Portofel”). Acesta din urmă vă permite să colectați și să vizualizați cupoanele, punctele bonus, creditele pentru portofel (oferite la plasarea anumitor comenzi) și, unde este cazul, cardurile cadou. Aceste credite sau reduceri pot fi accesate în orice moment prin intermediul site-ului în secțiunea „Activele mele”.

(1) **Cupoane:** Cupoanele de reducere („Cupoane”) pot fi obținute de la SHEIN în cazul în care acest serviciu este oferit sau poate fi acordat de SHEIN la propria sa discreție. Cupoanele pot fi stocate în secțiunea „Activele mele”. Acestea au o dată de valabilitate, după care nu mai pot fi utilizate. Cupoanele care au fost achiziționate pot fi răscumpărate

numai pe site-ul de unde au fost achiziționate sau obținute. Pentru mai multe informații despre cupoane, vă rugăm să consultați [Politica privind cupoanele](#) care se aplică utilizării acestora. Fără a aduce atingere celor de mai sus, cupoanele care sunt special desemnate pentru unicul scop de a achiziționa produse distribuite exclusiv de către Vanzători nu pot fi utilizate pentru achiziționarea Produselor vândute de către SHEIN și viceversa.

(2) **Puncte bonus:** Puncte bonus („**Puncte**”) pot fi câștigate și apoi stocate în secțiunea „Activele mele”. Punctele sunt câștigate la plasarea comenzilor sau la utilizarea serviciilor oferite pe site-ul web, aplicație sau rețelele sociale. Punctele promoționale sunt acordate la discreția exclusivă a SHEIN. Pentru mai multe informații despre punctele bonus, vă rugăm să consultați [Politica privind punctele bonus](#) care se aplică utilizării acestora.

(3) **Creditul de galerie:** Portofelul digital („**Portofelul**”) este furnizat de un afiliat al SHEIN, care este legat de contul dvs. de Client și va fi utilizat dacă, de exemplu, returnați un Produs și decideți să primiți o rambursare sub forma unui credit, mai degrabă decât o rambursare prin metoda de plată inițială utilizată.

(4) **Carduri cadou:** Cardurile cadou furnizate de un afiliat SHEIN pot fi stocate în portofelul dvs. introducând codul cardului cadou furnizat. Achiziționarea și utilizarea cardurilor cadou se supune termenilor și condițiilor specifice de mai jos. Cardurile cadou pot fi utilizate numai pentru achiziționarea produselor SHEIN și nu pot fi utilizate pentru achiziționarea produselor Vanzătorilor.

5.2 Termenii de utilizare a cardurilor cadou

(1) Achiziționarea unui card cadou

Cardurile cadou pot fi achiziționate de pe site, iar cupoanele, punctele bonus, creditul tip portofel sau alte carduri cadou nu pot fi utilizate pentru a achiziționa un card cadou.

Cardurile cadou sunt livrate la acceptarea plății, la adresa de e-mail furnizată de Client.

Clientului îi revine responsabilitatea de a se asigura că informațiile sunt actuale și corecte.

Cardul cadou achiziționat va fi trimis la adresa de e-mail furnizată în momentul comenzii. Neprimirea cardului cadou de către Client sau beneficiarul ales de Client „**Beneficiar**”) se poate datora oricăreia dintre următoarele cauze:

- O adresă de e-mail incorectă sau eronată introdusă în momentul achiziționării cardului cadou. Clientul este apoi invitat să contacteze [Serviciul de relații cu clienții](#) fără întârziere pentru a confirma și modifica adresa de e-mail.
- Inboxul Clientului sau al Beneficiarului este plin. Dacă, după ce se asigură că există suficient spațiu în inbox, Clientul tot nu a primit cardul cadou, acesta este invitat să contacteze imediat [Serviciul de relații cu clienții](#) pentru o nouă livrare.
- E-mailurile SHEIN au fost blocate de căsuța de e-mail a Clientului sau a Beneficiarului. Acesta din urmă este apoi invitat să verifice mesajele nesolicitate și să adauge ro.shein.com la lista de expeditori aprobați, apoi să contacteze fără întârziere Serviciul de relații cu clienții pentru o nouă trimitere.

(2) Carduri cadou promoționale

În unele cazuri, SHEIN poate oferi gratuit Clientului carduri cadou („**Carduri cadou promoționale**”) în scopuri promoționale sau de altă natură. Astfel de carduri-cadou

promoționale pot face obiectul unor termeni suplimentari sau diferiți, specificați la momentul obținerii acestora (dată de expirare specifică etc.). În caz contrar, acestea sunt supuse acestor GCU.

(3) Utilizarea unui card cadou

(a) Soldurile și numerele cardurilor cadou pot fi stocate în „Activele mele” prin introducerea codului cardului cadou prin intermediul contului de utilizator. Pe teritoriul Uniunii Europene, cardurile cadou expiră după 10 ani, cu excepția cazului în care SHEIN specifică altfel.

(b) Pentru a utiliza cardul cadou pentru o achiziție, Clientul sau Beneficiarul trebuie să introducă numărul și codul PIN al cardului cadou la efectuarea check-out-ului, având grijă să păstreze confidențialitatea acestora.

(c) Valoarea achiziției va fi dedusă din soldul cardului cadou. Orice sold rămas poate fi utilizat pentru o achiziție eligibilă viitoare. Dacă suma care trebuie plătită este mai mare decât soldul cardului cadou, Clientul sau Beneficiarul trebuie să aleagă o altă metodă de plată pentru a plăti suma rămasă. Cardurile cadou nu sunt cumulative (Clientul nu poate utiliza un alt card cadou pentru a plăti suma rămasă datorată).

(d) În cazul în care o comandă plătită cu un card cadou este returnată și rambursată, suma comenzii plătite cu cardul cadou va fi rambursată pe același card cadou.

(e) Utilizarea cardurilor cadou acordate gratuit de către SHEIN este supusă restricțiilor care sunt la discreția exclusivă a SHEIN și vor fi comunicate Clientului la momentul corespunzător.

(f) În cazul cardurilor cadou achiziționate înainte de 8 martie 2021, care pot fi utilizate pe orice site web al SHEIN, utilizarea unei porțiuni a unui card cadou pe un anumit site web al SHEIN înseamnă că soldul cardului cadou respectiv poate fi utilizat numai pe respectivul site web.

(g) În cazul cardurilor cadou achiziționate după 8 martie 2021, acestea pot fi utilizate numai pe site-ul web de unde au fost achiziționate (de exemplu, dacă un card cadou a fost achiziționat după 8 martie 2021 pe ro.shein.com, atunci respectivul card cadou poate fi utilizat numai pe site-ul web respectiv).

(4) Limitarea și restricționarea utilizării

a) Nu puteți achiziționa sau menține solduri totale ale cardurilor cadou care depășesc valoarea de 1000 EUR în niciun moment.

b) Valorile cardurilor cadou nu pot fi schimbate în numerar.

c) Ne rezervăm dreptul, fără notificare, de a anula cardurile cadou fără rambursare, în cazul în care suspectăm că un card cadou este obținut, utilizat sau aplicat unei comenzi în mod fraudulos, ilegal sau în alt mod prin încălcarea prezentelor Condiții ale cardului cadou.

6. PROPRIETATEA INTELECTUALĂ

6.1 Conținutul site-ului.

(1) Site-ul, inclusiv toate informațiile și conținutul care nu sunt specifice Produsului, cum ar fi textul, software-ul, scripturile, graficele, fotografiile, sunetele, muzica, videoclipurile și caracteristicile interactive (denumite colectiv „Conținutul”), furnizate pe sau prin

intermediul site-ului, sunt proprietatea operatorului, a afiliaților săi sau a terțelor părți care le-au licențiat operatorului.

(2) Întregul conținut relevant sau legat de Produsele disponibile pe site, inclusiv toate informațiile și conținutul, cum ar fi textul, software-ul, scripturile, grafica, fotografiile, sunetele, muzica, videoclipurile și caracteristicile interactive (denumite colectiv „**Conținutul Produselor**”), furnizate pe sau prin intermediul Marketplace, este deținut de vânzătorul Produsului relevant, afiliații sau terțele părți care l-au licențiat acestora.

Site-ul, Conținutul și Produsele sunt protejate prin drepturi de autor, drepturi privind mărcile comerciale și alte drepturi de proprietate intelectuală. Toate drepturile sunt rezervate, ceea ce înseamnă că orice drepturi care nu sunt acordate în mod expres Clientului de către Termeni și condiții sunt excluse în mod expres.

(3) Site-ul, Conținutul și Conținutul Produselor sunt furnizate Clientului exclusiv pentru uzul său personal și privat. Orice utilizare de către Client a Site-ului, Conținutului și Conținutului Produselor în scopuri comerciale este strict interzisă. SHEIN și Vânzătorii, după caz, au libertatea de a modifica Site-ul, Conținutul și Conținutul Produselor în orice moment și fără notificare sau răspundere față de Client.

(4) Site-ul, Conținutul și Conținutul Produselor nu pot fi descărcate, copiate, reproduse, distribuite, transmise, difuzate, afișate, vândute, licențiate sau exploatate în alt mod, în niciun scop, fără consimțământul prealabil în scris al SHEIN, al vânzătorilor sau al licențiatorilor acestora.

(5) Clientul este de acord să nu (a) eludeze, dezactiveze sau interfereze în alt mod cu caracteristicile de securitate ale Site-ului sau cu restricțiile/limitările privind utilizarea Site-ului, a Conținutului și a Conținutului Produselor; (b) efectueze nicio recuperare de date pe Site; (c) interfereze cu sau deterioreze Site-ul prin introducerea de materiale rău intenționate sau dăunătoare.

(6) Toate celelalte cuvinte și/sau semne figurative, pictograme, grafică, designuri și logo-uri, care nu sunt acoperite de mărcile SHEIN, atașate la Produse sau menționate pe Site sunt proprietatea Vânzătorului relevant sau a furnizorilor Vânzătorilor. Aceasta include, fără limitare la, utilizarea de metode automate sau manuale, precum roboți, boți, spideripăianjeni, scraperrăzuitori sau orice alte dispozitive, programe, algoritmi sau procese, precum și orice tehnici analitice automate menite să analizeze datele culese pentru a genera informații.

Notă: Accesul conform articolului 40 alineatul (12) din DSA poate fi solicitat prin intermediul unui „Formular de solicitare a accesului cercetărilor la datele publice disponibile pe interfața SHEIN” este disponibil [aici](#).

6.2 Mărci SHEIN

(1) Marca „SHEIN” și alte cuvinte și/sau mărci figurative, pictograme, grafică, designuri și logo-uri asociate cu aceasta, utilizate și afișate pe Site sau Produse (denumite colectiv „**Mărcile SHEIN**”) sunt proprietatea exclusivă a SHEIN și/sau a afiliaților săi. Toate celelalte cuvinte și/sau semne figurative, pictograme, grafică, designuri și logo-uri, care nu sunt acoperite de mărcile SHEIN, atașate la Produse sau menționate pe Site sunt proprietatea Vânzătorului relevant sau a furnizorilor Vânzătorilor.

(2) Clientul recunoaște că nu are niciun drept, titlu sau interes asupra acestor mărci sau asupra mărcilor SHEIN.

6.3. Mărcile Vânzătorului

(1) Mărcile comerciale și alte mărci de servicii, pictograme, grafică, mărci verbale, design-uri și logo-uri ale vânzătorilor (denumite colectiv „**Mărcile vânzătorilor**”) sunt deținute de vânzător sau de afiliații acestuia. Clientul nu are și nu va dobândi niciun drept, titlu sau interes în sau față de oricare dintre mărcile Vânzătorului. Clientul nu are dreptul să comercializeze sau să distribuie produse sau să ofere servicii în baza sau prin referire la sau să utilizeze ori să reproducă în alt mod Mărcile Vânzătorului fără permisiunea scrisă prealabilă a Vânzătorului respectiv. Toate celelalte cuvinte și/sau semne figurative, pictograme, grafică, designuri și logo-uri care nu sunt mărcile Vânzătorului sunt proprietatea licențiatorilor Vânzătorului.

6.4 Revizuiți, contribuții și conținut generat de utilizator (GCU)

(1) În plus față de Politica noastră privind revizuirile, se aplică următoarea secțiune 6.4. Când Clientul transmite, publică sau trimite pe site opinii, comentarii, inclusiv, dar fără a se limita la imagini, videoclipuri, idei, know-how, tehnici, întrebări, critici, reacții și sugestii („**Contribuție**”), Clientul acordă SHEIN și afiliaților săi, gratuit și pentru o perioadă de zece (10) ani (sau pentru o perioadă nelimitată de timp atunci când legea permite acest lucru) să utilizeze o licență neexclusivă (și, dacă este necesar, dreptul de a asocia numele Clientului care este autorul Contribuției), precum și dreptul de a licenția, sublicenția, vinde, distribui și/sau de a integra acest conținut în orice formă, pe orice mediu sau în orice tehnologie din întreaga lume, fără ca orice compensație să fie atribuită Clientului sau ca Clientul să poată să-și exercite orice drept moral în calitate de autor al Contribuțiilor, cu excepția cazului în care acest lucru este interzis prin lege, în conformitate cu legislația aplicabilă.

Această licență este acordată pentru orice scop comercial, inclusiv orice scop comercial, promoțional și de marketing. Aceasta presupune pentru SHEIN:

- a) dreptul de reproducere și, în special, dreptul de a reproduce sau de a fi reproduse integral sau parțial Contribuțiile;
- b) dreptul de reprezentare și, în special, dreptul de a comunica sau de a fi comunicate publicului integral sau parțial contribuțiile;
- c) dreptul de a modifica, traduce și adapta integral sau parțial contribuțiile, dacă acest lucru este permis prin lege;
- d) dreptul de a utiliza și exploata integral sau parțial contribuțiile sau orice adaptare a contribuțiilor în scopurile activității societății sau în beneficiul unor terți la alegerea acesteia, în orice calitate, în cazurile permise de lege;
- e) dreptul de a cesiona sau licenția, integral sau parțial, drepturile acordate prin prezenta oricărei persoane, companii sau entități la alegerea sa, gratuit sau contra unei taxe, în cazurile permise de lege;

fiecare dintre drepturile ce sunt atribuite pentru orice suport, orice format, în orice limbă (limbă computerizată sau alta), prin orice proces cunoscut sau necunoscut până în prezent și în orice scop.

(2) Clientul garantează următoarele, cu privire la contribuții:

- a) că este autorul și/sau proprietarul tuturor drepturilor legate de contribuția sa și că utilizarea contribuției de către site nu încalcă drepturile niciunei terțe părți;
- b) că elementele contribuției vor fi considerate neproprietare și neconfidențiale;

c) Contribuția sa este făcută prin intermediul propriei sale adrese de e-mail și că nu s-a dat drept altcuiva în afară de el sau nu a înșelat în alt mod originea contribuției dvs.;

d) Contribuția sa este sinceră și reflectă în mod onest experiența sa personală pe Site sau cu Produsele;

e) clientul are cel puțin 18 ani sau a obținut permisiunea prealabilă din partea unui părinte sau tutore legal de a publica contribuția, dacă legea permite acest lucru;

f) utilizarea de către SHEIN și afiliații săi a contribuției nu încalcă termenii și condițiile, legile aplicabile, drepturile terților și nu prejudiciază nicio persoană sau entitate;

g) orice contribuție respectă Politica noastră privind revizuirile; și

h) orice contribuție postată este adecvată pentru un public familial.

(3) Clientul este de acord că nici utilizarea site-ului, nici contribuțiile sale nu pot fi considerate în mod rezonabil ca implicând, conținând, furnizând sau promovând oricare dintre următoarele:

a. conținut sexual explicit sau pornografic;

b. conținutul pe care clientul nu este autorizat să îl distribuie, publice sau afișeze sau pentru care clientul nu are niciun drept;

c. comentarii peiorative, discriminatorii, instigatoare la ură sau incitare la adresa anumitor persoane sau grupuri pe considerente de rasă sau etnie, religie, sex, orientare sexuală, dizabilitate, vârstă, naționalitate etc.;

d. incitarea la violență sau alte activități periculoase;

e. terorism sau alte activități infracționale;

f. comentarii insensibile sau ofensatoare legate de dezastre naturale, atrocități, crize de sănătate, decese, conflicte sau alte evenimente tragice;

g. hărțuire, intimidare sau amenințări;

h. produse periculoase, droguri ilegale sau utilizarea sau vânzarea necorespunzătoare de tutun și/sau alcool;

i. tranzacții cu utilizarea criptomonedelor;

j. afirmații false sau conținut legat de medicamente;

k. conținut care încalcă drepturile de proprietate intelectuală;

l. profanare;

m. conținutul pentru care nu sunteți autorizat sau pentru care nu aveți dreptul legal de a-l partaja, posta sau afișa în alt mod; sau

n. orice alt conținut care poate fi considerat ilegal sau jignitor în conformitate cu legile sau reglementările aplicabile.

(4) Clientul ia cunoștință și este de acord cu următoarele:

(i) SHEIN nu controlează și nu este responsabilă pentru contribuțiile de pe site și nu este obligată să controleze, să modereze sau să revizuiască în mod activ contribuțiile înainte de afișarea pe site; cu toate acestea, SHEIN poate atenua riscurile împotriva dezinformării, manipulării, încălcărilor conținutului, violenței cibernetice împotriva femeilor sau minorilor prin eliminarea, blocarea sau suspendarea oricărei contribuții care nu respectă termenii și condițiile, legile aplicabile sau drepturile terților; și

(ii) că o astfel de încălcare poate duce la suspendarea contului de client al contribuitorului sau la utilizarea site-ului.

(iii) are posibilitatea de a contesta decizia SHEIN contactând [Serviciul de relații cu clienții](#) în cazul în care contribuția sa a fost eliminată, blocată sau suspendată sau în cazul în care contul său de utilizator a fost suspendat.

(iv) este singurul responsabil pentru contribuțiile sale, iar SHEIN exclude în mod expres orice răspundere pentru orice pierdere sau prejudiciu care decurge din Contribuțiile dvs. și orice acțiune pe care SHEIN o poate întreprinde ca răspuns la acestea.

(5) Opiniile exprimate de alți utilizatori pe site-ul nostru nu reprezintă opiniile sau valorile SHEIN.

(6) Dacă doriți să aflați mai multe despre recenzii, vă rugăm să consultați [Politica privind recenziile](#)

6.5 Jocuri

SHEIN îi poate oferi Clientului posibilitatea de a câștiga vouchere, cupoane sau de a participa la promoții prin participarea sa la diferite jocuri („**Jocuri online**”) care pot fi oferite periodic pe site. Jocurile online vor fi gratuite și vor face obiectul unor termeni de utilizare suplimentari - „**Reguli de joc**” specifice fiecărui joc. Vă rugăm să recititi și să acceptați aceste reguli înainte de a începe să jucați un joc online.

6.6. Încălcări ale drepturilor de proprietate intelectuală privind Produsele și Conținutul Produselor

(1) SHEIN nu este responsabilă pentru posibilele încălcări ale proprietății intelectuale a oricărui Produs afișat pentru vânzare de către Vanzători, nici nu este necesar să monitorizeze sau să caute în mod activ activități ilegale, Produse sau Conținut al Produselor ilegal încărcat pe Site de Vanzători; nici să inspecteze Produsele înainte de a fi vândute pe Site, fără a aduce atingere celor de mai sus, SHEIN poate efectua investigații voluntare, proprii, cu scopul de a detecta, identificarea și eliminarea accesului la conținut ilegal/periculos pentru respectarea legii. După ce și atunci când observăm sau suntem informați că un Produs sau Conținut al Produselor disponibil pe Site poate fi ilegal sau periculos, îl vom elimina imediat de pe Site.

(2) Oferim un sistem intern de gestionare a reclamațiilor, așa cum este specificat în secțiunea 9 de mai jos, pentru orice Produs sau Conținut al Produselor despre care Clienții consideră că încalcă drepturile de proprietate intelectuală ale unei terțe părți.

7. PROGRAM DE MESAGERIE TEXT

7.1 În cazul în care Clientul se înscrie la programul de mesagerie telefonică (SMS) al SHEIN („**Programul**”), Clientului i se va cere să își dea consimțământul în mod expres - prin furnizarea numărului său de telefon mobil, a cuvintelor cheie specificate sau a unui răspuns afirmativ prin SMS/MMS sau alt mesaj text, ca semnătură - pentru a primi mesaje recurente de marketing telefonic automat de la SHEIN și/sau furnizorii săi. Acest consimțământ nu este o condiție de utilizare a site-ului și poate fi retras în orice moment

prin utilizarea mecanismului de renunțare specificat în paragraful 7.2 de mai jos sau contactând SHEIN în orice alt mod.

7.2 Clientul poate alege să nu mai primească mesaje text prin SMS/MMS răspunzând cu STOP la orice mesaj primit în cadrul programului, sau pur și simplu trimițând STOP la numărul de la care clientul primește în prezent mesaje. În ambele cazuri, clientul va primi un mesaj suplimentar care va confirma procesarea solicitării.

7.3 Se pot aplica tarife pentru mesaje și date pentru toate mesajele trimise către și de la Client. În cazul în care Clientul are întrebări despre pachetul său telefonic, cel mai bine este să contacteze operatorul său de telefonie mobilă.

7.4 Clientul declară că este titularul de cont sau utilizatorul obișnuit al numărului de telefon mobil furnizat la înregistrarea în program. În cazul în care Clientul modifică sau dezactivează acest număr, este obligat să informeze imediat [Centrul de confidențialitate](#).

7.5 SHEIN are dreptul să suspende sau să rezilieze participarea Clientului la program în cazul în care clientul nu respectă prezentele GCU. Primirea acestor mesaje poate fi, de asemenea, întreruptă dacă serviciul de telefonie mobilă al Clientului este întrerupt sau expiră. SHEIN își rezervă dreptul de a modifica sau întrerupe, temporar sau permanent, întregul program sau o parte a acestuia, cu sau fără notificare prealabilă. Nici SHEIN, nici furnizorii săi și nici operatorii de telefonie mobilă nu vor fi răspunzători pentru mesajele întârziate sau nelivate sau pentru încheierea programului.

8. RĂSPUNDEREA

8.1 SHEIN, în calitate de furnizor al Marketplace și furnizor al unui serviciu de intermediere online în sensul legii aplicabile, constituie un serviciu al societății informaționale de găzduire sau stocare a datelor care permite Vânzătorilor să ofere Produse Clienților, cu scopul de a facilita inițierea tranzacțiilor directe între Vânzători și Clienți, indiferent dacă acestea sunt încheiate sau nu.

8.2 Vânzătorii nu acționează sub îndrumarea, autoritatea sau controlul SHEIN ca furnizor al Marketplace. În consecință, SHEIN nu este parte la relațiile contractuale stabilite între Vânzători și Clienți și nici nu este responsabilă pentru GCU sau Conținutul Produselor (după caz) pe care Clienții sau Vânzătorii le pot posta pe Site. SHEIN nu este responsabilă pentru descrierea Produselor, prețurilor sau a oricăror alte circumstanțe privind furnizarea Produselor. Orice reclamație legată de Produse va fi direcționată către [Serviciul de relații cu clienții](#).

8.3 Clientul este singurul responsabil pentru utilizarea de către acesta a Marketplace, în special pentru Contribuțiile efectuate pe Site.

8.4 Nici SHEIN, nici Vânzătorii nu vor fi trași la răspundere în cazul utilizării necorespunzătoare a Produselor, al utilizării care nu respectă contraindicațiile menționate pe pagina Produsului sau al utilizării efectuate de Client, pe care Vânzătorul relevant nu le-ar fi putut prevedea în mod rezonabil.

8.5. În cazul pierderii, furtului sau utilizării frauduloase a cardului-cadou, care nu poate fi atribuit SHEIN, SHEIN nu va fi răspunzătoare față de client, deoarece titlul de proprietate asupra cardurilor-cadou este transferat Clientului sau Beneficiarului cardului la momentul vânzării. Clientul sau Beneficiarul va lua toate măsurile necesare pentru a asigura confidențialitatea numărului cardului cadou și a codului PIN. În cazul în care clientul sau Beneficiarul consideră că a avut loc copierea sau furtul cardului cadou, acesta este invitat să contacteze fără întârziere SHEIN la [Serviciul de relații cu clienții](#).

8.6. SHEIN nu exclude și nu limitează în niciun fel răspunderea sa față de client în cazul în care ar fi ilegal să facă acest lucru. Aceasta include răspunderea pentru decesul sau vătămarea corporală cauzată de neglijența SHEIN sau neglijența angajaților, agenților sau subcontractanților SHEIN și pentru fraudă sau fals în declarații. SHEIN furnizează Marketplace numai pentru uz casnic și privat. SHEIN nu își asumă răspunderea pentru nicio pierdere de venit, de profit, de date, întrerupere a activității (în totalitate directă sau indirectă) și nicio pierdere indirectă sau pe cale de consecință de orice fel care rezultă din utilizarea serviciilor și/sau a site-ului.

8.7 Atunci când legea permite, SHEIN nu poate fi trasă la răspundere pentru niciun prejudiciu direct sau indirect, indiferent de cauză, origine, natură sau consecință, care rezultă din utilizarea site-ului. În special, în cazul întreruperii sau inaccesibilității site-ului, apariției virusilor sau inexactităților în informațiile conținute pe site sau orice daune rezultate din acte frauduloase ale terților de pe site.

8.8. Atunci când este permis prin lege, SHEIN nu va fi răspunzătoare în cazul în care neexecutarea obligațiilor sale poate fi atribuită fie actului imprevizibil și insurmontabil al unei terțe părți la aceste GCU, fie unui caz de forță majoră, așa cum este definit de legea aplicabilă și care include, dar nu se limitează la:

- greve și alte forme de demonstrații sau blocaje care afectează producerea și livrarea Produselor;
- tulburări civile, revolte, invazii, atacuri sau amenințări teroriste, război (declarat sau nedeclarat) sau amenințare sau pregătire pentru război.
- incendiu, explozie, furtună, inundație, cutremur, prăbușire, epidemie sau orice alt dezastru natural.
- incapacitatea de a utiliza trenuri, nave, aeronave, mijloace de transport motorizate sau orice alte mijloace de transport, publice sau private.
- incapacitatea de a utiliza sisteme de telecomunicații publice sau private.
- acțiuni, decrete, legi, reglementări sau restricții ale oricărui guvern sau autoritate publică.

Obligațiile SHEIN în temeiul GCU vor fi suspendate pe perioada în care situația de forță majoră rămâne în vigoare. SHEIN are dreptul la o prelungire a perioadei de îndeplinire a acestor obligații egală cu durata situației de forță majoră. Cu toate acestea, se vor utiliza toate mijloacele rezonabile pentru a atenua impactul situației de forță majoră sau pentru a găsi o soluție care să permită funcționarea site-ului.

8.9. SHEIN implementează mijloace destinate să asigure securitatea datelor colectate pe site. Cu toate acestea, SHEIN nu are niciun control asupra riscurilor inerente operării internetului și a impactului său asupra confidențialității datelor care trec prin această rețea.

8.10 Site-ul poate conține linkuri către site-uri terțe care nu sunt deținute sau controlate de SHEIN. SHEIN nu va fi responsabilă în niciun caz pentru conținutul acestor site-uri web sau linkuri pe care nu le controlează. Prin simpla asociere, SHEIN nu susține conținutul părților terțe.

8.11 În cazul în care se constată că o prevedere a GCU nu este aplicabilă, acest lucru nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi ale GCU, care vor rămâne în vigoare și vor produce efecte depline.

8.12 Neexercitarea de către SHEIN a unui drept sau a unei prevederi în temeiul GCU nu va constitui o renunțare la dreptul sau prevederea respectivă.

8.13 Declinarea de răspundere privind litigiile cu Vanzătorii. În măsura maximă permisă de legislația aplicabilă, SHEIN declină în mod expres orice răspundere care poate apărea între dvs. și orice Vanzător. Marketplace oferă doar o locație pentru conectarea utilizatorilor noștri cu Vanzătorii. Deoarece SHEIN nu este parte la contractele efective dintre dvs. și orice Vanzător de la care achiziționați un Produs, în cazul în care aveți un litigiu cu orice Vanzător, exonerați SHEIN, companiile sale mamă, filialele, afiliații și toți funcționarii, angajații, investitorii, agenții, partenerii și licențiatorii acestora, cu excepția afiliatului SHEIN care acționează în calitate de Vanzător aplicabil, de orice cereri, revendicări sau despăgubiri (reale sau indirecte) de orice tip și natură, cunoscute și necunoscute, suspectate și nesuspectate, divulgate și nedivulgate, care decurg din sau în orice mod în legătură cu astfel de litigii.

9. RAPORTAREA CONȚINUTULUI ILEGAL SAU NECONFORM

9.1 Notificare privind încălcarea proprietății intelectuale

(1) Cerințe de notificare Deoarece SHEIN le cere altor persoane să îi respecte drepturile de proprietate intelectuală, SHEIN respectă drepturile de proprietate intelectuală ale altora. În cazul în care clientul consideră că materialul aflat pe sau legat de Produse și/sau Site încalcă drepturile sale de autor, marcă comercială sau alte drepturi de proprietate intelectuală, acesta este rugat să depună o reclamație la adresa <https://www.shein.com/ip-complaint>. SHEIN poate solicita următoarele informații:

- O semnătură fizică sau electronică a unei persoane autorizate să acționeze în numele proprietarului dreptului de proprietate intelectuală despre care se presupune că a fost încălcat.
- Identificarea proprietății intelectuale care este încălcată, inclusiv, dacă există, numărul de înregistrare corespunzător și țara de înregistrare corespunzătoare.
- Identificarea materialului despre care se pretinde că încalcă drepturile, inclusiv informații privind localizarea materialelor care încalcă drepturile pe site sau aplicație, cu suficiente detalii pentru ca SHEIN să îl poată găsi.
- În cazul unui brevet de design, pentru a identifica brevetul de design despre care clientul afirmă că i-au fost încălcate drepturile, împreună cu numărul de înregistrare.
- În cazul unui brevet de utilitate, pentru a identifica brevetul de utilitate despre care clientul susține că a fost încălcat, împreună cu o hotărâre judecătorească sau o hotărâre care susține revendicarea.
- Numele legal complet al Clientului, afilierea la companie (dacă există), adresa poștală, numărul de telefon și adresa de e-mail.
- O declarație a Clientului care afirmă cu bună-credință că utilizarea materialului despre care se presupune că încalcă prevederile legale nu este autorizată de proprietarul proprietății intelectuale, de agentul acestuia sau de lege.
- O declarație a Clientului, făcută sub sancțiunea sperjurului, conform căreia informațiile din notificarea dvs. sunt exacte și că dvs. sunteți proprietarul proprietății intelectuale sau sunteți autorizat să acționați în numele proprietarului proprietății intelectuale.

(2)_Răspunsul SHEIN

Vom face tot posibilul să analizăm cu promptitudine orice astfel de notificări și să investigăm după cum și unde este necesar. La primirea acestor notificări, ne rezervăm dreptul de a:

- Emite un avertisment părții acuzate de încălcare;
- Elimina sau dezactiva accesul la material sau de a dezactiva orice link-uri către material;
- Notifica partea acuzată de încălcare că am eliminat sau dezactivat accesul la materialul aplicabil;
- Înceta potențial accesul la și utilizarea Marketplace pentru orice client sau vânzător care încalcă în mod repetat sau grav drepturile de proprietate intelectuală ale SHEIN sau ale altor persoane, sau astfel cum se prevede în Termeni și condiții (inclusiv politicile Marketplace);
- Iniția proceduri juridice împotriva părții acuzate de încălcare pentru rambursarea tuturor costurilor pe bază de despăgubire (inclusiv, dar fără a se limita la, costuri administrative și juridice rezonabile) care rezultă din încălcare;
- Iniția alte acțiuni în justiție împotriva părții acuzate de încălcare; și/sau
- Divulga astfel de informații autorităților de aplicare a legii, după cum considerăm în mod rezonabil necesar sau după cum impune legea.

Ne rezervăm dreptul de a institui mecanisme rezonabile pentru a preveni încălcări similare în viitor.

9.2 Notificarea conținutului periculos sau ilegal

(1) Notificare

În cazul în care considerați că un anumit Conținut, Produse sau Conținut al Produselor localizat pe sau legat de acest Site este considerat periculos sau ilegal, vă rugăm să trimiteți notificarea prin intermediul [Serviciului de relații cu clienții](#), unde veți putea raporta Vânzătorul și/sau Produsele acestuia. Putem solicita următoarele informații:

- Notificările care semnalează conținut presupus ilegal sau periculos trebuie să poată determina caracterul ilegal sau pericolul fără a necesita o analiză substanțială sau o analiză juridică.
- Identificarea clară a materialelor ilegale sau periculoase.

(2) Răspunsul SHEIN

La primirea unor astfel de notificări, în cazul în care Conținutul, Produsele sau Conținutul Produselor marcate sunt în mod evident ilegale sau periculoase, și respectând întotdeauna drepturile fundamentale, ne rezervăm dreptul de:

- A emite un avertisment;
- A elimina sau a dezactiva accesul la material sau a dezactiva orice link-uri către material;
- A notifica partea acuzată că am eliminat sau am dezactivat accesul la materialul aplicabil;
- A înceta potențial accesul la și utilizarea Marketplace de către partea acuzată;
- Ne rezervăm dreptul de a implementa mecanisme rezonabile pentru a preveni evenimente similare în viitor;
- A iniția proceduri judiciare împotriva părții acuzate pentru rambursarea tuturor costurilor pe bază de despăgubire (inclusiv, dar fără a se limita la costuri administrative și juridice rezonabile) care rezultă din încălcare;

- A iniția acțiuni în justiție împotriva părții acuzate și/sau
- A divulga astfel de informații autorităților de aplicare a legii, după cum considerăm în mod rezonabil necesar sau după cum impune legea.

Ne rezervăm dreptul de a implementa mecanisme rezonabile pentru a preveni încălcări similare în viitor.

9.3. Gestionarea reclamațiilor privind eliminarea

Dacă, datorită unei solicitări de eliminare sau la discreția noastră, am eliminat, am blocat sau am suspendat conținutul dvs., am suspendat Contul dvs. de utilizator sau am dezactivat accesul la materialul dvs., aveți posibilitatea de a contesta decizia noastră contactând [Serviciul de relații cu clienții](#). Ne vom strădui să analizăm prompt orice astfel de provocări.

9.4. Măsuri împotriva abuzului canalelor de raportare

Putem lua măsuri ca răspuns la notificările sau plângerile repetate și evident nefondate ale unui utilizator, luând în considerare frecvența și proporția acestora față de plângerile legitime. Dacă este identificat un astfel de abuz, utilizatorul poate primi mai întâi un avertisment. Dacă comportamentul continuă, putem suspenda temporar posibilitatea utilizatorului de a depune notificări și plângeri suplimentare pentru o anumită perioadă. De exemplu, acest lucru se poate aplica atunci când un utilizator trimite în mod repetat notificări sau plângeri formate din caractere aleatorii sau texte fără legătură. Încurajăm clienții să raporteze conținuturi ilegale ori de câte ori consideră necesar, iar aceste măsuri nu sunt menite să descurajeze preocupările legitime.

10. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

10.1 În cazul unui litigiu privind utilizarea Serviciilor, Clientul trebuie să contacteze mai întâi Departamentul SHEIN al Serviciului de relații cu clienții prin următoarele mijloace prin intermediul Site-ului, accesând secțiunea Serviciul de relații cu clienții. Clienții pot accesa platforma online de soluționare a litigiilor a Uniunii Europene, accesând acest link: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>, unde suntem înregistrați la adresa de e-mail dispute@shein.com.

10.2. Aceste GCU vor fi guvernate de și interpretate în conformitate cu legislația irlandeză, iar aplicarea Convenției Națiunilor Unite privind contractele de vânzare internațională de mărfuri este exclusă în mod expres. Clientul, care are reședința obișnuită într-o altă țară europeană, va beneficia în continuare de protecția oferită de prevederile obligatorii ale legilor din România.

10.3 Orice litigiu rezultat din întocmirea, interpretarea sau executarea acestor GCU va fi supus jurisdicției exclusive a instanțelor din România.

11. INFORMAȚII PRIVIND OPERATORUL MARKETPLACE

11.1 Informații despre companie

Denumirea companiei: Infinite Styles Services Co., Ltd

Adresa: 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Irlanda

E-mail: rocsteam@shein.com

Numărul de înregistrare al companiei: 732881

11.2 Pentru probleme legate de Servicii, Clientul poate contacta SHEIN în orice moment prin e-mail la [Centrul de confidentialitate](#) sau prin intermediul [platformei Serviciului de relații cu clienții](#).

CONDIȚII GENERALE DE VÂNZARE

Versiunea din 11 februarie 2026

Bine ați venit la ro.shein.com și/sau la aplicația mobilă („**Marketplace**”) administrată de Infinite Styles Services Co., Ltd (adresa: 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Irlanda, numărul de înregistrare 732881) („**Shein**” sau „**Operatorul**”).

Utilizarea de către dvs. a Marketplace și a serviciilor de facilitare ale Operatorului („**Serviciile**”) este reglementată de [Condițiile noastre generale de utilizare](#). Asigurați-vă că le-ați revizuit și că le-ați acceptat înainte de a utiliza sau continua să utilizați Marketplace.

Shein, în calitate de Operator al Marketplace, furnizează Serviciile sale în calitate de intermediar și, prin urmare, nu este parte la tranzacțiile efectuate pe Marketplace. Toate produsele disponibile pentru vânzare („**Produsele**”) de pe Marketplace sunt vândute de către vânzătorul indicat pe pagina Produsului respectiv.

Aceste Condiții Generale de Vânzare („**GCS**”) reglementează relația contractuală și condițiile de vânzare dintre:

(A) vânzătorul Produsului pe care îl achiziționați, conform listei de pe pagina cu informații despre produs înainte de a confirma achiziția („**Vânzătorul**”) și

(B) dvs. (denumit în continuare „**Dvs.**” sau „**Clientul**”)

prin intermediul Marketplace, pe teritoriul România(denumite în continuare „**Teritoriul**”).

Vă rugăm să rețineți că:

- Toți vânzătorii de pe Marketplace sunt comercianți profesioniști.
- În unele cazuri, companiile din cadrul grupului SHEIN pot acționa în calitate de vânzător – și, ca atare, vor fi obligate de aceste GCS – cu toate acestea, Infinite Styles Services Co., Ltd este operatorul și nu face parte din relația contractuală dintre dvs. și vânzători.

Dacă doriți să comandați dintr-o altă țară din afara Teritoriului, veți fi redirecționat către site-ul Shein corespunzător, iar achizițiile dvs. prin intermediul site-ului local vor fi supuse termenilor și condițiilor acestuia.

Pentru a plasa o comandă pe Marketplace, Clientul declară că are cel puțin 18 ani. Se specifică **faptul că Produsele sunt destinate utilizării casnice și personale de către client**, fără nicio legătură directă cu activitatea sa profesională. Clientul se angajează să nu achiziționeze Produse în vederea revânzării acestora.

Înainte de a efectua o achiziție, Clientul va fi invitat să citească cu atenție aceste GCS pentru a le imprima sau pentru a le salva electronic și pentru a le accepta. Faptul că un

Client plasează o comandă implică acceptarea expresă, fără nicio rezervă, atât a acestor Condiții generale de vânzare, cât și a Condițiilor generale de utilizare aplicabile utilizării Marketplace (denumite în continuare împreună „**Termeni și condiții**”), cu excepția cazului în care acest lucru este interzis prin lege. Termenii și condițiile poate fi modificate în orice moment de către SHEIN. În orice caz, Termenii și condițiile aplicabile vor fi cele în vigoare la momentul plasării unei comenzi de către client. Clientul este responsabil pentru verificarea Termenilor și condițiilor pentru orice modificări ori de câte ori utilizează Marketplace.

Clientul înțelege și este de acord că următoarele politici ale Marketplace fac parte integrantă din Termeni și condiții:

- [Politica privind cupoanele](#)
- [Politica privind punctele bonus](#)
- [Politica de livrare](#)
- [Politica de retur](#)
- [Politica privind revizuirea](#)
- [Politica privind clasamentul](#)

PLASAREA UNEI COMENZI IMPLICĂ ACCEPTAREA EXPRESĂ A ACESTOR CONDIȚII GENERALE DE VÂNZARE. ÎN ABSENȚA UNEI ASTFEL DE ACCEPTĂRI, CLIENTUL NU TREBUIE SĂ PLASEZE O COMANDĂ. NUL ATUNCI CÂND ESTE INTERZIS

INDEX

- 1. UTILIZAREA MARKETPLACE
- 2. DIVIZAREA OBLIGAȚIILOR ÎNTRE OPERATOR ȘI VANZĂTOR
- 3. CARACTERISTICILE PRODUSELOR
- 4. PREȚURI ȘI TAXE
- 5. CUM SĂ PLASAȚI O COMANDĂ
- 6. LIVRARE
- 7. VERIFICAREA COMENZII LA SOSIRE
- 8. GARANȚIE LEGALĂ DE CONFORMITATE
- 9. DREPTUL DE RETRAGERE

- **10. PRELUNGIREA PERIOADEI DE RETRAGERE**
- **11. RĂSPUNDEREA**
- **12. DATE CU CARACTER PERSONAL**
- **13. CONTACT**
- **14. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR**
- **15. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA**

1. OPERAREA MARKETPLACE

1.1 Operatorul nu deține niciunul dintre Produsele enumerate pe Marketplace. - Toate Produsele sunt listate, achiziționate de la și vândute direct de către Vânzătorul(Vânzătorii) relevant(relevanti), așa cum este stabilit pe pagina Produsului și pe pagina de rezumat înainte ca Clientul să confirme comanda.

1.2 Deși operatorul poate facilita achiziționarea de Produse prin intermediul Serviciilor, efectuează verificări prealabile a vânzătorilor și va elimina cu promptitudine Produsele ilegale la detectarea acestora, în conformitate cu legislația aplicabilă, Operatorul nu are control asupra și nu garantează existența, calitatea, sincronizarea, condiția, siguranța sau legalitatea Produselor oferite spre vânzare de către Vânzători =; adevărul sau acuratețea listărilor de Produse vândute de Vânzători; integritatea, responsabilitatea sau orice acțiuni ale Vânzătorilor; capacitatea Vânzătorilor de a vinde Produse sau că orice Vânzător va finaliza efectiv o tranzacție. Operatorul nu este un licitator, vânzător, revânzător sau transportator al niciunui Produs care este listat pentru vânzare de către Vânzători.

2. DIVIZAREA OBLIGAȚIILOR ÎNTRE OPERATOR ȘI VÂNZĂTOR

2.1 Contractul de vânzare-cumpărare și responsabilitatea pentru produs

(1) Vânzătorul este vânzătorul Produsului și este parte la contractul de vânzare-cumpărare.

(2) Contractul de vânzare-cumpărare creează o obligație contractuală între Client și Vânzător. Operatorul nu este parte la contractul de vânzare-cumpărare. Vânzătorul este, în cele din urmă, responsabil pentru respectarea contractului de vânzare-cumpărare.

(3) Vânzătorul este, de asemenea, responsabil pentru descrierea exactă a Produsului și pentru conformitatea Produsului cu contractul.

2.2 Execuția comenzii și livrarea

(1) Cu excepția cazului în care Vânzătorul optează pentru execuția propriilor comenzi (situație în care Vânzătorul va fi responsabil pentru expediere și livrare, inclusiv pentru respectarea standardelor de servicii impuse de noi), execuția comenzilor este furnizată Vânzătorului de către o entitate din grupul SHEIN.

(2) SHEIN încheie contracte cu companii locale de curierat terțe care efectuează livrările în numele SHEIN.

2.3 Servicii asociate platformei

Operatorul administrează piața online și furnizează următoarele servicii: găzduirea platformei, inclusiv furnizarea de servicii online pe platformă; gestionarea contului dumneavoastră SHEIN; procesarea plăților online (prin intermediul unui furnizor terț de servicii de plăți) în numele Vânzătorului și rambursarea în cazul returnării produselor; precum și asigurarea suportului post-vânzare ca prim punct de contact asociat întrebărilor ulterioare achiziției.

2.4 Retururi și rambursări

Operatorul facilitează procesul de retur și efectuează rambursări în numele Vânzătorului, conform detaliilor din secțiunile 9 și 10 de mai jos.

2.5 Reclamații și asistență pentru clienți

(1) Operatorul este responsabil cu gestionarea reclamațiilor, astfel că reclamațiile trebuie transmise de către consumatori direct către noi prin Serviciul Clienți, acționând în numele Vânzătorului.

(2) Operatorul va soluționa problema direct sau va colabora cu Vânzătorul.

(3) Dacă Vânzătorul și Clientul nu pot ajunge la o soluție, putem interveni pentru a propune o soluție, care poate include rambursări oferite din fondul comercial.

3. CARACTERISTICILE PRODUSELOR

3.1 În măsura permisă de lege, clientul declară că a luat cunoștință despre caracteristicile esențiale ale Produselor care apar pe Marketplace. Aceste caracteristici includ informațiile prezentate pe Marketplace.

3.2 Fotografiile, care nu sunt contractuale, au scopul de a furniza Clientului cele mai bune informații posibile. Cu toate acestea, Clientul recunoaște că, datorită calității culorii fotografiilor, pot exista unele diferențe între prezentarea Produsului pe Marketplace și Produsul livrat datorită, printre altele, calibrării monitorului utilizat. În cazul în care Clientul nu este mulțumit de Produs după recepționarea acestuia, Clientul poate efectua returnarea Produsului în conformitate cu [Politica de retur](#). Pentru a evita orice dubiu, discrepanțele de culori sau prezentarea Produsului nu implică defecte sau lipsă de conformitate.

3.3 Risc și drept de proprietate. Sub rezerva secțiunii 7.2 de mai jos, Produsele achiziționate vor fi pe riscul Clientului din momentul livrării. Dreptul de proprietate asupra Produselor achiziționate va fi transferat Clientului de la respectivul vânzător prin „ape internaționale” (adică nu va fi în jurisdicția niciunei țări). Vă rugăm să rețineți că, atunci când comandă de pe acest site, clientul este considerat importatorul înregistrării și trebuie să respecte toate legile și reglementările țării în care clientul primește Produsele.

4. PREȚURI ȘI TAXE

4.1 Prețurile Produselor

(1) Prețul Produselor este cel afișat pe Marketplace, excluzând taxele de livrare și costurile suplimentare care vor fi adăugate la suma totală care trebuie plătită („**Prețul**”).

Acest Preț este prețul net, inclusiv toate taxele, și poate fi modificat în orice moment înainte ca clientul să plaseze o comandă.

(2) Prin plasarea unei comenzi, în măsura permisă de lege, Clientul declară că a luat cunoștință de Prețul Produselor de pe Marketplace, precum și de costurile de livrare și de orice costuri suplimentare menționate în rezumatul comenzii înainte ca acesta să confirme comanda. Perioada de valabilitate a unei oferte și a prețului Produsului sunt stabilite de vânzătorul său respectiv, care este liber să le modifice în orice moment. Prin urmare, se aplică numai prețul Produselor indicate în momentul achiziționării de pe Marketplace.

(3) dacă prețul pentru un Produs este redus sau supus unor reduceri periodice, acest lucru va fi indicat în mod clar pe Marketplace.

4.2 Costuri de livrare

(1) Valoarea costurilor de livrare depinde de valoarea comenzii și de tipul de opțiune de livrare selectată de Client în momentul în care selectează un Produs. Opțiunile de livrare sunt: (a) livrare expres în cadrul Uniunii Europene, cunoscută sub numele de „livrare expres” sau „**expediere rapidă**” sau (b) livrare internațională.

(2) Se specifică faptul că, pentru anumite Produse, alegerea opțiunii de livrare nu este posibilă.

4.3 Taxe suplimentare

Pentru comenzile cu livrare internațională care depășesc anumite sume, se va aplica o taxă de manipulare. Suma exactă a unei astfel de taxe de manipulare va varia în funcție de valoarea totală a comenzii. Taxa de manipulare aplicabilă fiecărei comenzi va fi afișată clar la finalizarea comenzii înainte de a plasa comanda (și este inclusă în suma „Totalul comenzii” afișată pe pagina cu rezumatul comenzii).

4.4 Informații generale

(1) În orice caz, valoarea costurilor de livrare și a costurilor suplimentare va fi indicată Clientului înainte de „Validarea” comenzii.

(2) Vânzătorul își rezervă dreptul de a nu percepe costuri de livrare în funcție de valoarea comenzii.

5. CUM SĂ PLASAȚI O COMANDĂ

5.1 Înregistrarea și identificarea pe Marketplace

Pentru a plasa o comandă de achiziționare a Produselor sau pentru a accesa anumite caracteristici sau servicii disponibile pe Marketplace, clientul trebuie să creeze un cont de utilizator prin intermediul formularului de înregistrare accesibil pe pagina de pornire. Clientul va putea crea un cont de utilizator prin furnizarea unei adrese de internet valide, a unor detalii personale și a unei parole definite de acesta („**Cont de utilizator**”). Pentru a afla mai multe despre înregistrarea pe Marketplace, accesați [GCU](#).

5.2. Plasarea comenzilor

(1) După ce clientul s-a conectat la contul său de utilizator, acesta poate selecta Produsele pe Marketplace. Produsele selectate sunt adăugate în coșul de cumpărături („**Coș**”) făcând clic pe „Adăugare în coș”. Clientul este apoi invitat să urmeze etapele

procesului de achiziție, indicând sau verificând informațiile solicitate la fiecare etapă. În plus, în orice moment pe parcursul procesului de achiziție, înainte de efectuarea plății, clientul își poate modifica detaliile comenzii.

(2) După selectarea Produselor, Clientului i se va cere să-și verifice coșul și să-l valideze, făcând clic pe „Continuați cu finalizarea comenzii”. Clientul este invitat să introducă o adresă de livrare, o metodă de livrare și o metodă de plată.

(3) Există diverse metode de plată, care pot varia în funcție de regiunea asociată Marketplace (Visa, Mastercard, JCB, Diners' Club, Paypal, Klarna, Afterpay, Discover, Diners Club, online banking etc.). Pot fi utilizate și soldurile de credit ale portofelului, în conformitate cu instrucțiunile din GCU.

(4) Clientul este apoi invitat să finalizeze achiziția în felul următor:

a) Mai întâi, furnizând detaliile cardului său de credit și apăsând butonul „Validare” pentru a-și confirma comanda. Cantitatea de informații care trebuie completată sau verificările suplimentare solicitate vor depinde de metoda de plată aleasă.

b) Apoi, Clientului i se va cere să finalizeze comanda făcând clic pe butonul „Comandă și plătește” sau, care va apărea după completarea informațiilor de plată.

(5) Clientul finalizează definitiv comanda făcând clic pe „Comandă și plătește”. Făcând clic pe „Comandă și plătește”, clientul confirmă că este singurul proprietar și utilizator autorizat al metodei de plată alese. După efectuarea plății, Operatorul îi va trimite Clientului o confirmare și un rezumat al comenzii, prin e-mail, la adresa de e-mail asociată contului de utilizator al clientului. Contractul se încheie atunci când e-mailul de confirmare este trimis Clientului ca dovadă a acceptării comenzii de către vânzător sau în momentul livrării comenzii, dacă livrarea se face înainte ca e-mailul de confirmare să fie primit de client.

(6) Pentru a minimiza riscul accesului neautorizat, detaliile cardului de credit sunt criptate.

(7) În cazul în care comanda declanșează o alertă de fraudă în sistemul de securitate al operatorului, un e-mail de verificare poate fi trimis la adresa de e-mail asociată contului.

(8) În cazul în care prețul integral al comenzii nu poate fi debitat, vânzarea încetează imediat prin efectul legii, iar comanda se anulează.

(9) Operatorul își rezervă dreptul de a refuza comanda din orice alt motiv legitim și, în special, atunci când există preocupări legate de fraudă sau un litigiu cu Clientul cu privire la plata unei comenzi anterioare.

(10) Cardul va fi debitat la momentul comenzii, cu excepția cazului în care clientul a selectat un serviciu de plată ulterior (care este disponibil numai în anumite țări), caz în care cardul va fi debitat la momentul expedierii.

(11) În orice caz, comanda va fi validată definitiv numai după ce comanda va fi plătită, iar confirmarea va fi trimisă prin e-mail la adresa de e-mail asociată contului de utilizator.

(12) Clientul are responsabilitatea de a se asigura că toate informațiile furnizate în timpul procesului de comandă sunt corecte. În cazul în care clientul detectează o eroare în comanda dvs. după finalizarea procesului de plată, acesta trebuie să contacteze imediat [Serviciul de relații cu clienții](#) pentru a corecta eroarea.

(13) Limbile contractuale sunt română.

6. LIVRARE

6.1 Termeni de livrare

(1) Opțiuni de livrare: În funcție de Produsele comandate și, dacă este cazul, de Opțiunea de livrare selectată de Client, livrarea va fi organizată fie la nivel local („**Livrare rapidă**”), fie internațional, în funcție de locația Produselor sau de comanda care va fi plasată de Client.

(a) Metoda de livrare: Clientul poate alege una dintre metodele de livrare oferite pe Marketplace (consultați [Politica de livrare](#) la plasarea comenzii. Serviciul de livrare la domiciliu este disponibil în Teritoriu.

(b) Adresă de livrare: Clientul alege o adresă de livrare. Clientul este singurul responsabil pentru orice nelivrare din cauza unei erori a adresei comenzii.

6.2 Timpi de livrare

(1) Timpii de livrare sunt indicați pe Marketplace și pot varia în funcție de disponibilitatea Produselor comandate. Timpii de livrare sunt exprimați în zile lucrătoare (excluzând weekendurile și sărbătorile legale) și corespund timpului mediu necesar pentru pregătirea și livrarea comenzii la adresa de livrare.

(2) Perioada de livrare începe din momentul confirmării prin e-mail a comenzii și plății acesteia („**Data achiziției**”).

6.3 Livrare întârziată

(1) În cazul întârzierii livrării, comanda nu va fi anulată automat și se vor aplica următoarele prevederi.

(2) Vânzătorul, prin intermediul operatorului, va informa clientul prin e-mail că livrarea va fi întârziată. Clientul poate anula comanda dacă, după ce a notificat Vânzătorul să livreze Produsul sau să livreze într-o perioadă suplimentară rezonabilă, Vânzătorul nu a făcut acest lucru. Comanda va fi considerată anulată dacă vânzătorul nu respectă această solicitare. Vânzătorul va rambursa apoi toate sumele plătite, în cel mult paisprezece (14) zile de la data rezilierii contractului.

(3) În cazul în care comanda nu a fost încă expediată în momentul în care vânzătorul primește notificarea de anulare de la client, livrarea va fi blocată, iar Clientului i se va rambursa orice sumă debitată în termen de paisprezece (14) zile de la primirea notificării de anulare.

(4) În cazul în care comanda a fost deja expediată în momentul în care vânzătorul primește notificarea de anulare din partea Clientului, clientul poate totuși să anuleze comanda refuzând coletul. Vânzătorul va rambursa apoi sumele debitate și costurile de retur plătite de Client în termen de paisprezece (14) zile de la primirea coletului returnat (complet și în starea sa inițială) care a fost refuzat. Vânzătorul va efectua rambursarea folosind același mijloc de plată pe care clientul l-a utilizat pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care părțile convin în mod expres asupra unui alt mijloc.

6.4. Autorizație vamală.

La plasarea unei comenzi pe acest Site, Clienții sunt considerați „importatori înregistrați” și sunt de acord ca SHEIN și afiliații săi să acționeze în numele Clientului, cu scopul unic și limitat de a efectua declarațiile vamale. inclusiv, de exemplu, numirea unui broker

vamal (pentru a acționa în numele Clientului), după cum poate fi necesar pentru a asigura vămuirea și livrarea la timp a Produselor. În sensul prezentei Clauze 6.4, „SHEIN și afiliații săi” înseamnă (i) entitatea care operează Marketplace-ul și (ii) orice entitate care controlează direct sau indirect, este controlată de, sau se află sub control comun cu o astfel de entitate, inclusiv companiile-mamă, filialele și alte entități din cadrul aceluiași grup corporativ (fiecare, un „Afiliat”).

7. VERIFICAREA COMENZII LA SOSIRE

7.1 Verificarea comenzii la sosire.

Clientul este obligat să verifice starea Produselor la primirea comenzii.

7.2 Colet deteriorat la primirea livrării

(1) Orice risc de pierdere sau deteriorare a Produselor îi revine Clientului în momentul în care clientul intră în posesia fizică a Produselor.

(2) Clientului îi revine responsabilitatea de a refuza coletul dacă este deteriorat în mod evident sau de a face orice reclamații cu privire la coletul deteriorat, considerate necesare în termen de 24 de ore de la primirea Produselor. Acest lucru nu vă afectează drepturile dvs. legale. Obiecțiile și reclamațiile menționate trebuie adresate în scris transportatorului selectat de client la alegerea metodei de livrare. Curierul ales va fi, de asemenea, menționat în rezumatul comenzii trimis Clientului după plasarea comenzii. De asemenea, Clientul trebuie să trimită o copie a acestei scrisori sau a documentului la [serviciul de relații cu clienții](#) („**Serviciul de relații cu clienții**”).

7.3 Articole care nu corespund comenzii.

(1) Clientul trebuie să se asigure că Produsele care îi sunt livrate corespund comenzii plasate. În cazul în care primește produse greșite (diferite de cele achiziționate de Client) sau în cantitate greșită, Clientul trebuie să informeze [Serviciile de relații cu clienții](#) în conformitate cu această secțiune.

(2) Clientul trebuie să transmită Vânzătorului, prin intermediul [Serviciului de relații cu clienții](#) orice reclamație privind erorile și/sau greșelile de livrare și/sau neconformitățile Produselor legate de natura sau calitatea în raport cu comanda, iar acest lucru nu afectează drepturile statutare ale Clientului.

(3) Costurile returnării Produselor vor fi suportate de Vânzător, care va returna Clientului banii în termen de paisprezece (14) zile de la primirea bunurilor returnate.

7.4 Articole deteriorate

Pentru orice întrebări cu privire la Produsele deteriorate și garanția pentru produse, vă rugăm să consultați Secțiunea 8 de mai jos.

7.5. Comportament fraudulos

Așa cum este indicat în prezentele GCS, orice comportament sau manevre frauduloase legate de reclamațiile sau obiecțiile făcute cu privire la coletele primite (articole lipsă, în special produse deteriorate) vor fi pasibile de urmărirea penală sau de acțiunea în justiție corespunzătoare.

8. GARANȚIE LEGALĂ DE CONFORMITATE

(1) În conformitate cu legislația aplicabilă, vânzătorul este răspunzător pentru defectele de conformitate ale Produselor livrate și pentru defecte ascunse ale Produselor vândute de către acesta în conformitate cu prevederile statutare.

(2) Produsele vândute trebuie să fie în conformitate cu contractul și să nu prezinte defecte la momentul livrării.

(3) Vânzătorul va fi, de asemenea, răspunzător pentru neconformitățile care rezultă din ambalaj, instrucțiunile de asamblare sau instalare, dacă este cazul, dacă acestea din urmă i-au revenit în sarcina Vânzătorului în baza contractului sau au fost efectuate sub responsabilitatea Vânzătorului sau dacă instalarea incorectă efectuată de client, conform prevederilor contractuale, se datorează deficiențelor sau erorilor din instrucțiunile de instalare furnizate de vânzător.

(4) În conformitate cu legislația aplicabilă, Produsul este în conformitate cu contractul, dacă îndeplinește următoarele criterii, după caz:

1. Acesta corespunde descrierii, tipului, cantității și calității, inclusiv caracterului complet, funcționalității, compatibilității, interoperabilității sau oricăror alte caracteristici prevăzute în contract;

2. Este potrivit pentru scopul special solicitat de client, care a fost adus la cunoștința Vânzătorului cel târziu la momentul încheierii contractului și pe care acesta din urmă l-a acceptat;

3. Este livrat împreună cu toate accesoriile și instrucțiunile de instalare, care vor fi furnizate în conformitate cu contractul;

4. Este actualizat în conformitate cu contractul.

(5) Pe lângă criteriile de conformitate contractuală, Produsul este considerat conform dacă îndeplinește următoarele criterii:

1. Este potrivit pentru scopul așteptat în mod normal de la un Produs de același tip, luând în considerare, dacă este cazul, orice prevederi ale legislației Uniunii Europene și naționale și orice standarde tehnice sau, în absența unor astfel de standarde tehnice, coduri specifice de conduită aplicabile sectorului în cauză;

2. Dacă este cazul, are calitățile pe care vânzătorul i le-a prezentat Clientului sub forma unui model înainte de încheierea contractului și corespunde descrierii unui astfel de model sau mostră;

3. Dacă este cazul, elementele digitale conținute în acesta vor fi furnizate în conformitate cu cea mai recentă versiune disponibilă la momentul încheierii contractului, cu excepția cazului în care părțile convin altfel;

4. Dacă este cazul, acesta va fi livrat împreună cu toate accesoriile, inclusiv ambalajele și instrucțiunile de instalare la care consumatorul se poate aștepta în mod legitim;

5. Dacă este cazul, se furnizează actualizările la care clientul se poate aștepta în mod legitim;

6. Acesta corespunde cantității, calității și altor caracteristici, inclusiv durabilitate, funcționalitate, compatibilitate și siguranță, la care consumatorul se poate aștepta în mod legitim pentru Produse de același tip, luând în considerare natura Produsului, precum și declarațiile publice făcute de vânzător, de orice persoană din amonte în lanțul de

tranzacții sau de o persoană care acționează în numele său, inclusiv în publicitate sau pe etichetare.

(6) Cu toate acestea, vânzătorul nu va fi responsabil de declarațiile publice menționate mai sus dacă demonstrează:

1. Că nu le cunoștea și nu era în mod legitim în măsură să le cunoască;
2. Că la momentul încheierii contractului, declarațiile publice au fost corectate într-o manieră comparabilă cu declarațiile originale; sau
3. Că declarațiile publice nu ar fi putut influența decizia de cumpărare.

(7) Clientul nu poate contesta conformitatea invocând un defect al uneia sau mai multor caracteristici particulare ale Produsului, despre care a fost informat în mod special că se abate de la criteriile de conformitate prevăzute în prezentul articol și pentru care și-a dat acordul în mod expres și separat.

(8) Orice defecte de conformitate care apar în termen de douăzeci și patru (24) de luni de la livrarea Produsului sunt, în absența dovezilor contrare, considerate a exista la momentul livrării.

Clientul are o perioadă de până la trei (3) ani de la livrarea Produsului, conform legii aplicabile, pentru a obține implementarea garanției legale de conformitate în cazul apariției unui defect de conformitate. În această perioadă, clientul trebuie doar să stabilească existența lipsei de conformitate și nu data apariției acesteia. Vânzătorul nu poate invoca expirarea termenului pentru stabilirea unui defect dacă defectul a fost ascuns în mod înșelător în Produs.

În cazul în care contractul pentru vânzarea Produsului prevede furnizarea de conținut digital sau un serviciu digital în mod continuu pe o perioadă mai mare de doi (2) ani, garanția legală se va aplica conținutului digital respectiv sau serviciului digital pe întreaga perioadă de furnizare. În această perioadă, Clientul trebuie doar să stabilească existența lipsei de conformitate care afectează conținutul sau serviciul digital și nu data apariției acestuia. Cu toate acestea, în cazul în care contractul de vânzare de produse cu elemente digitale prevede furnizarea continuă de conținut sau servicii digitale pe o perioadă mai mică de trei ani, perioada de răspundere va fi de trei ani de la momentul livrării.

Garanția legală de conformitate creează pentru vânzător, după caz, o obligație de a furniza toate actualizările necesare pentru a menține conformitatea Produsului. Vânzătorul nu este răspunzător pentru defecte de conformitate în cazul în care clientul, care a fost informat anterior cu privire la actualizarea și consecințele neinstalării actualizării, nu instalează în timp rezonabil actualizările furnizate de vânzător, cu excepția cazului în care lipsa instalării sau instalarea necorespunzătoare a actualizării a rezultat din erori ale instrucțiunilor de instalare furnizate de vânzător.

Garanția legală de conformitate îi dă dreptul Clientului să repare sau să înlocuiască Produsul în termen de treizeci (30) de zile de la solicitarea sa, gratuit și fără niciun disconfort major pentru acesta, cu excepția cazului în care una dintre aceste două opțiuni se dovedește imposibilă sau, în comparație cu cealaltă măsură de remediere, presupune costuri disproporționate pentru vânzător.

În cazul în care clientul solicită repararea Produsului, dar vânzătorul impune înlocuirea, garanția legală de conformitate se reînnoiește pe o perioadă de doi ani de la data înlocuirii Produsului.

Clientul poate obține o reducere a prețului de achiziție prin păstrarea Produsului sau poate rezilia contractul obținând o rambursare integrală pentru returnarea Produsului, dacă:

1° Repararea este imposibilă sau disproporționată.

2° Vânzătorul a declarat că refuză să repare sau să înlocuiască Produsul sau refuză să facă acest lucru într-un interval de timp rezonabil sau fără neplăceri majore pentru client.

3° Repararea sau înlocuirea Produsului are loc după o perioadă de treizeci (30) de zile;

4° Repararea sau înlocuirea Produsului provoacă un disconfort major Clientului, în special în cazul în care clientul suportă cu siguranță costurile de preluare sau scoatere a Produsului neconform sau în cazul în care suportă costurile de instalare a Produsului reparat sau înlocuit;

5° Neconformitatea Produsului persistă în ciuda încercării nereușite a Vânzătorului de a-l aduce în conformitate.

De asemenea, clientul are dreptul la o reducere a prețului Produsului sau la revocarea contractului, în cazul în care lipsa conformității este atât de gravă, încât justifică reducerea imediată a prețului sau revocarea contractului. În astfel de cazuri, clientul nu este obligat să solicite în prealabil repararea sau înlocuirea Produsului. În cazul în care acest lucru este necesar din punct de vedere legal, costurile de reparație sau înlocuire, inclusiv costurile de expediere, transport, manoperă și materiale, vor fi suportate de către vânzător.

Clientul nu are dreptul de a anula vânzarea dacă lipsa conformității este minoră, cu excepția cazurilor în care clientul a furnizat date cu caracter personal în schimb.

În cazul în care un defect de conformitate se referă numai la unele Produse dintr-o comandă, Clientul se poate retrage din contract cu privire la Produsele respective cu defecte de conformitate și, de asemenea, cu privire la celelalte Produse achiziționate de Client împreună cu cele neconforme, dacă nu se poate aștepta în mod rezonabil ca clientul să păstreze doar Produsele conforme cu contractul.

Orice perioadă în care Produsul nu este în funcțiune în scopuri de reparații sau înlocuire va suspenda perioada de garanție rămasă până la livrarea Produsului reparat.

Un vânzător care obstrucționează cu rea-credință punerea în aplicare a garanției legale de conformitate poate fi pasibil de o amendă în conformitate cu legislația aplicabilă, care, în unele cazuri, poate fi de până la 10% din cifra de afaceri anuală medie.

Clientul beneficiază, de asemenea, de garanția legală pentru defecte ascunse pe o perioadă de până la doi (2) ani, după cum se specifică în legislația aplicabilă, de la descoperirea defectului, în conformitate cu legislația aplicabilă. Această garanție îi dă dreptul Clientului la o reducere a prețului dacă Produsul este păstrat sau la o rambursare integrală în schimbul returnării Produsului.

9. DREPTUL DE RETRAGERE

(1) Aspecte generale: Clientul, care este un consumator ce achiziționează de la un comerciant profesionist, are dreptul de a se dezice de comanda sa, integral sau parțial,

fără a oferi niciun motiv în decurs de paisprezece (14) zile după primirea comenzii (data livrării sau a ridicării comenzii, în funcție de Produse și opțiunea aleasă de Client). În cazul unor timpi de livrare diferiți pentru aceeași comandă, perioada de mai sus va dura din ziua în care clientul sau o terță parte indicată de acesta, alta decât transportatorul, intră în posesia fizică a ultimului colet al comenzii. Excepțiile de la dreptul de retragere sunt prevăzute în subsecțiunea (2) de mai jos.

(2) Excepții: Anumite Produse nu fac obiectul dreptului de retragere. Este cazul Produselor (i) care au fost personalizate pentru Client sau (ii) care au fost desigilate (cazuri în care sigiliile de protecție au fost îndepărtate) de către Client după livrare și care nu pot fi revândute din motive de igienă sau de protecție a sănătății, cum este cazul următoarelor produse, de exemplu:

- lenjerie intimă și costume de baie,
- produse cosmetice,
- produse intime (de exemplu: aparate de ras, perii – periuțe de dinți, perii de corp etc.),
- piercinguri și cercei fără clips

(3) Exercițarea dreptului: Pentru ca perioada de renunțare să fie respectată, este suficient pentru client să trimită comunicarea referitoare la exercitarea acestui drept (după cum se explică mai jos) înainte de expirarea perioadei de paisprezece (14) zile de la primirea Produselor comandate. Clientul ne poate informa cu privire la decizia sa de a exercita acest drept prin diferite mijloace:

- Prin contul de Client, făcând clic pe „Comenzile mele”, apoi pe „Returnează articolul”.

- Informându-ne cu privire la decizia sa de a se retrage din acest contract printr-o declarație neechivocă (de exemplu, o scrisoare trimisă prin poștă la adresa SHEIN-1C3TE0UNPE; Adresă: DC-1, Logistyczna 1A, 55-080 Kały Wrocławskie, Polonia, un e-mail trimis la [eurcsteam@shein.com], telefonic sau prin intermediul Serviciului nostru de relații cu clienții). Clientul poate utiliza formularul tip de retragere furnizat la sfârșitul acestei secțiuni, dar acest lucru nu este obligatoriu.

La primirea unei notificări de retragere prin oricare dintre mijloacele descrise mai sus, vom confirma primirea respectivei retrageri pe un suport fizic (de exemplu, prin e-mail) fără întârziere.

(4) Returnarea Produselor: În cazul în care clientul utilizează acest drept de retragere, Produsele trebuie returnate în termen de paisprezece (14) zile de la comunicarea exercitării dreptului de retragere, ambalate în mod corespunzător. Vă rugăm să rețineți următoarele:

- Clientul trebuie să utilizeze eticheta de retur disponibilă în contul său de Client (accesând secțiunea „Comenzile mele”, făcând clic pe „Returnează articolul” și selectând produsele vizate pentru retur).

- Eticheta de retur trebuie tipărită și lipită pe coletul de retur.

- Coletul de retur trebuie returnat la cel mai apropiat punct de retur, în funcție de compania logistică corespunzătoare etichetei de retur, Clientul trebuie să trimită coletul de retur la adresa indicată pe eticheta de retur.

- În cazul în care Clientul alege să își exercite dreptul de retragere printr-o notificare poștală la adresa menționată mai sus (SHEIN - 1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A,

55-080 Kały Wrocławskie, Polonia), Clientul trebuie să returneze produsul la aceeași adresă, pe cheltuiala sa.

- Clientul va suporta costul returnării produselor.

- Vă rugăm să rețineți că respectivul colet nu trebuie returnat la adresa expeditorului, care nu corespunde adresei de retur. În caz contrar, coletul va fi pierdut.

(5) Produsele returnate nu trebuie să fi fost purtate sau utilizate în niciun fel, nici manipulate altfel decât pentru a stabili natura, caracteristicile și buna funcționare a acestora. De exemplu, produsele pot fi probate, așa cum este permis într-un magazin fizic, dar nu purtate pentru perioade îndelungate de timp sau folosite, iar eticheta nu trebuie îndepărtată. Clientul este informat, în acest sens, că va fi responsabil pentru orice diminuare a valorii produselor returnate deteriorate, murdare sau incomplete ori, în general, într-o stare care le face nevandabile. Într-un astfel de caz, rambursarea poate fi redusă cu o sumă corespunzătoare diminuării valorii produsului respectiv.

(6) Efectele retragerii: Clientului i se vor rambursa toate sumele plătite, inclusiv costurile standard de livrare plătite. În cazul în care clientul a ales în mod expres o metodă de livrare mai scumpă decât metoda de livrare standard oferită de vânzător, se vor rambursa doar costurile standard de livrare, dacă nu se specifică altfel. Este necesar să rețineți că în cazul renunțării la doar o parte din comandă, rambursarea costurilor de livrare și a costurilor suplimentare va fi egală cu suma costurilor care nu ar fi fost percepute Clientului dacă Produsele respective nu ar fi fost achiziționate.

(7) Vom efectua rambursarea în numele Vânzătorului, fără întârziere nejustificată, folosind aceleași mijloace de plată utilizate de Client pentru plata comenzii, nu mai târziu de paisprezece (14) zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia Clientului de a se retrage din contract. Clientul este informat că rambursarea va fi reținută până la primirea Produselor returnate sau până la furnizarea dovezii că Produsele au fost expediate înapoi, oricare dintre aceste situații are loc mai devreme.

(8) Vă rugăm să rețineți că clientul poate alege să primească o rambursare în Creditul Portofelului. Acest credit poate genera rambursarea soldului prin metoda de plată inițială utilizată la plasarea unei noi comenzi. Creditul din portofelul digital acordat de operator prin alte mijloace, conform descrierii din GCU, care nu este asociat cu un articol returnat, nu poate totuși să dea naștere unei rambursări în numerar.

(9) În conformitate cu GCU, creditele din Portofel pot fi revendicate numai pe site-ul web unde a fost acordat creditul (de exemplu, în cazul în care Clientul a comandat și apoi a returnat un produs pe site-ul web ro.shein.com și a ales să primească un credit, acest credit poate fi revendicat numai pe site-ul web ro.shein.com).

Model de formular de retragere

Către Infinite Styles Services Co, Ltd, (și, dacă este trimis prin poștă, la adresa SHEIN – 1C3TE0UNPE, DC-1, Logistyczna 1A, 55-080 Kały Wrocławskie, Polonia), în numele [A SE INSERĂ NUMELE VÂNZĂTORULUI]

Subsemnatul(ții) vă aduc(em) la cunoștință retragerea mea/a noastră din Contract pentru vânzarea următoarelor produse:

Comandat la/primit la:

Numele consumatorului:

Adresa consumatorului:

Semnătura consumatorului(consumatorilor) (doar în cazul notificării acestui formular pe hârtie):

Data:

10. POLITICA DE RETUR SHEIN

(1) Dincolo de perioada de paisprezece (14) zile în care Clientul beneficiază de dreptul de retragere (conform cu secțiunea 9 de mai sus), vânzătorii oferă Clientului posibilitatea de a returna majoritatea Produselor comandate în termen de treizeci (30) de zile de la primire.

(2) Astfel, în perioada cuprinsă între ziua 15 și ziua 30 de la primirea Produsului, clientul poate de asemenea să obțină o rambursare a sumei achitate pentru Produsele cumpărate, sub rezerva condițiilor prevăzute în Politica de Retur disponibilă la link-ul următor: <https://ro.shein.com/Return-Policy-a-281.html>. În special, Produsul trebuie să fie returnat în ambalajul original, nedeteriorat și nefolosit.

(3) Costurile de expediere și taxa de manipulare nu sunt rambursabile.

11. RĂSPUNDEREA

11.1 Clientul este obligat să țină cont de caracteristicile Produselor, așa cum apar acestea pe Marketplace, pentru a se asigura în special că poate utiliza sau purta Produsele. Vânzătorul va depune toate eforturile pentru a se asigura că informațiile de pe Marketplace sunt actualizate.

11.2 Vânzătorul nu va fi tras la răspundere în cazul utilizării necorespunzătoare a Produselor, a unei utilizări care nu respectă contraindicațiile menționate pe pagina Produsului sau a unei utilizări efectuate de client pe care Vânzătorul nu ar fi putut să o prevadă în mod rezonabil.

11.3 Cu excepția cazului în care s-a convenit altfel, expedierea va fi efectuată la adresa de livrare indicată de client. În cazul în care se indică o adresă greșită, vânzătorul nu va fi tras la răspundere pentru pierderea coletelor.

11.4 Vânzătorul nu exclude și nu limitează în niciun fel răspunderea sa față de client în cazul în care ar fi ilegal să facă acest lucru. Aceasta include răspunderea pentru deces sau vătămare corporală cauzată de neglijența Vânzătorului sau neglijența angajaților, agenților sau subcontractanților Vânzătorului și pentru fraudă sau fals în declarații. Marketplace este furnizat numai pentru uz casnic și privat. Atunci când acest lucru este permis din punct de vedere legal, Vânzătorul nu va fi răspunzător în temeiul acestor GCU pentru nicio pierdere de venit, pierdere de profit, pierdere de date, întrerupere a activității (toate direct sau indirect) sau orice pierdere indirectă sau consecventă de orice fel care decurge din achiziția unui Produs.

11.5 Cu excepția răspunderii legate de vânzarea Produselor, sau în caz de abatere intenționată sau neglijență gravă, vânzătorul nu poate fi tras la răspundere pentru nicio daună directă sau indirectă, indiferent de cauză, origine, natură sau consecință, rezultată din utilizarea Marketplace. În special, în cazul întreruperii sau inaccesibilității Marketplace, apariției virusurilor sau inexactităților în informațiile conținute pe Marketplace sau orice daune rezultate din acte frauduloase ale terților de pe Marketplace.

11.6 Atunci când este permis din punct de vedere legal, vânzătorul nu va fi răspunzător în cazul în care neexecutarea obligațiilor sale este atribuită fie acțiunii imprevizibile și insurmontabile a unui terț la contract, fie unui caz de forță majoră, conform prevederilor legale aplicabile și care include, dar nu se limitează la:

- greve și alte forme de demonstrații sau blocaje care afectează producerea și livrarea Produselor;
- tulburări civile, revolte, invazii, atacuri sau amenințări teroriste, război (declarat sau nedeclarat) sau amenințare sau pregătire pentru război.
- incendiu, explozie, furtună, inundație, cutremur, prăbușire, epidemie sau orice alt dezastru natural.
- incapacitatea de a utiliza trenuri, nave, aeronave, mijloace de transport motorizate sau orice alte mijloace de transport, publice sau private.
- incapacitatea de a utiliza sisteme de telecomunicații publice sau private.
- acțiuni, decrete, legi, reglementări sau restricții ale oricărui guvern sau autoritate publică.

Obligațiile Vânzătorului în temeiul GCS vor fi suspendate pe perioada în care situația de forță majoră rămâne în vigoare. Vânzătorul va avea dreptul la o prelungire a perioadei de îndeplinire a acestor obligații egală cu durata situației de forță majoră. Cu toate acestea, se vor folosi toate mijloacele rezonabile pentru a pune capăt situației de forță majoră sau pentru a găsi o soluție care să permită Vânzătorului să își îndeplinească obligațiile contractuale.

11.7 Sub rezerva respectării procedurii prevăzute în prezentul document, în măsura permisă de legislația aplicabilă, Vânzătorul va oferi compensații Clientului în cazul deteriorării sau pierderii Produsului la livrarea comenzii de către transportator la adresa de livrare a Clientului, fie prin livrarea unui articol nou către Client, corespunzător articolului deteriorat sau pierdut (în funcție de disponibilitate și utilizând aceeași metodă de expediere, fără costuri de expediere suplimentare și sub rezerva aceluiași termeni și condiții ca și cele aplicabile la momentul comenzii originale) sau prin rambursarea către Client a prețului de achiziție și a taxelor de expediere plătite (cu condiția ca taxele de expediere să nu includă niciun alt articol livrat nedeteriorat), la discreția sa.

11.8 Orice comportament sau manevre frauduloase în legătură cu reclamațiile sau obiecțiile făcute cu privire la coletele primite (articole lipsă, produse deteriorate în special) vor fi pasibile de urmărirea penală și/sau civilă.

11.9 Aceste GCS exprimă integral obligațiile părților. În acest sens, se consideră că clientul le acceptă fără nicio rezervă. Nul acolo unde este interzis.

11.10 În cazul în care se constată că o prevedere a GCS nu este aplicabilă, acest lucru nu va afecta valabilitatea celorlalte prevederi ale GCS, care vor rămâne în vigoare și vor produce efecte depline.

11.11 Neexercitarea de către vânzător a unui drept sau a unei prevederi în temeiul GCS nu constituie o renunțare la respectivul drept sau prevedere.

12. DATE CU CARACTER PERSONAL

Clientul confirmă că a citit și a înțeles [Politica de confidențialitate a Marketplace](#), care explică modul în care sunt colectate și prelucrate datele sale cu caracter personal.

13. CONTACT

13.1 **Vânzători:** Numele și detaliile fiecărui Vânzător vor fi afișate în fiecare specificație a Produsului de pe Site înainte ca Clientul să confirme comanda.

13.2 **Operator:** Infinite Styles Services Co, Ltd cu sediul la 2nd Floor, 1-2 Victoria Buildings, Haddington Road, Dublin 4, Dublin, D04 XN32, Irlanda.

E-mail: rocsteam@shein.com

Număr de înregistrare al companiei: 732881

13.3 Pentru probleme legate de Servicii, Clientul poate contacta SHEIN în orice moment prin e-mail la [Centrul de confidențialitate](#) sau prin intermediul [platformei Serviciului de relații cu clienții](#).

13.4 Pentru probleme legate de Produse, Clientul poate contacta Vânzătorul prin intermediul SHEIN în orice moment, prin intermediul [platformei Serviciului de relații cu clienții](#).

14. SOLUȚIONAREA LITIGIILOR

14.1 Reclamațiile

În cazul unui litigiu, Clientul trebuie să contacteze mai întâi Serviciul de relații cu clienții al SHEIN prin intermediul Site-ului, făcând clic pe secțiunea [Serviciul de relații cu clienții](#).

Reclamația va fi analizată și va fi expediat un răspuns într-un interval de timp rezonabil de la data depunerii acesteia.

15. LEGISLAȚIA APLICABILĂ ȘI JURISDICȚIA

15.1 Aceste GCS vor fi guvernate de și interpretate în conformitate cu legislația irlandeză, iar aplicarea Convenției Națiunilor Unite privind contractele de vânzare internațională de mărfuri este exclusă în mod expres. Clientul, care are reședința obișnuită într-o altă țară europeană, va beneficia în continuare de protecția oferită de prevederile obligatorii ale legilor din România.

15.2 Orice litigiu care decurge din întocmirea, interpretarea sau executarea acestor GCS va fi soluționat exclusiv de instanțele din România sau de instanțele de la domiciliul Clientului, în conformitate cu legislația aplicabilă.