

## Termeni și Condiții

Prezentul document stabilește termenii și condițiile de utilizare a site-ului [www.perlamoldovei.ro](http://www.perlamoldovei.ro), administrat de Perla Moldovei Distribution SRL, precum și condițiile de achiziționare a produselor comercializate prin intermediul acestuia.

### 1. Informații despre comerciant

Perla Moldovei Distribution SRL

Sediu social (adresă administrativă): Șos. Colentina, Nr. 35, Bl. R15, Sc. B, Ap. 53, Sector 2, București, România

Loc de desfășurare a activității / Depozit logistic: Str. Heliade între Vii, Nr. 3-5, Sector 2, București, România (nu se asigură vânzare directă către persoane fizice)

CUI: RO 31390507 | Nr. Reg. Com.: J40/3623/2013

Capital social: 200 lei

E-mail: [contact@perlamoldovei.ro](mailto:contact@perlamoldovei.ro)

Telefon: 0725 22 54 62 / 07ALCALINA

Website: <https://www.perlamoldovei.ro>

### 2. Acceptarea termenilor

Prin accesarea, navigarea și/sau plasarea unei comenzi pe site, utilizatorul confirmă că a citit, înțeles și acceptat acești termeni și condiții.

Perla Moldovei Distribution SRL își rezervă dreptul de a modifica termenii fără o notificare prealabilă, versiunile actualizate fiind publicate pe site.

### 3. Produse și prețuri

Produsele comercializate pe [www.perlamoldovei.ro](http://www.perlamoldovei.ro) sunt exclusiv apă îmbuteliată marca Perla Moldovei.

Toate prețurile sunt exprimate în lei (RON) și includ TVA.

Fotografiile produselor au caracter informativ și pot exista diferențe minore față de produsul real.

În cazul în care un produs este afișat cu un preț eronat dintr-o eroare de sistem, Perla Moldovei Distribution SRL își rezervă dreptul de a anula comanda, notificând clientul în cel mai scurt timp.

#### **4. Comandă și plată**

Clientul poate plasa comenzi prin intermediul site-ului, completând datele solicitate în formularul de comandă.

Modalitățile de plată acceptate sunt:

- Ramburs (plata în numerar la livrare)
- Card bancar la livrare (valabil pentru București și Ilfov)
- Transfer bancar
- Card online

Confirmarea comenzii se realizează prin e-mail sau telefonic.

#### **5. Livrare**

Livrarea se efectuează după cum urmează:

- București și Dobroești – cost fix 10 lei/comandă, indiferent de cantitate
- Ilfov (în interiorul DNCB) – cost fix 15 lei/comandă
- Ilfov (în afara DNCB) – cost fix 20 lei/comandă
- Restul țării (prin curier) – 20 lei/bax sau cutie, conform tarifului partenerului de curierat

Timpul estimat de livrare este de 1–3 zile lucrătoare. În perioadele aglomerate, termenul poate fi extins.

Pentru livrările în București și Ilfov, bidoanele de 11L și 19L sunt livrate exclusiv în regim de garanție returnabilă.

#### **6. Garanții returnabile**

Pentru produsele livrate în ambalaje returnabile (bidoane de 11L și 19L), se percepe o garanție returnabilă de 25 lei/recipient, achitată la prima livrare.

Ambalajele rămân proprietatea Perla Moldovei Distribution SRL și trebuie returnate în stare bună, fără deteriorări.

Garanția se restituie integral la momentul preluării ambalajului gol sau se poate compensa cu livrările următoare.

## 7. Documente fiscale

Pentru livrările la domiciliu, indiferent dacă plata se face numerar sau cu cardul la livrare, clientul primește bon fiscal emis în momentul livrării, conform legislației fiscale în vigoare.

Pentru comenzile achitate prin ordin de plată (transfer bancar), clientul primește factura fiscală transmisă în format electronic la adresa de e-mail furnizată în comandă.

Toate documentele fiscale sunt emise de Perla Moldovei Distribution SRL, în conformitate cu prevederile Codului Fiscal și ale legislației aplicabile din România.

## 8. Dreptul de retragere și politica de retur

Conform O.U.G. nr. 34/2014, consumatorul (persoană fizică) are dreptul să se retragă din contract în termen de 14 zile calendaristice de la data la care el sau o persoană indicată de acesta intră în posesia fizică a produselor, fără a preciza motivul.

Pentru produsele comercializate de Perla Moldovei Distribution SRL (apă îmbuteliată), dreptul de retragere se poate exercita numai pentru produse sigilate, nedeschise, cu sigiliul/capacul intact, returnate în aceeași stare în care au fost livrate. În cazul produselor sigilate care au fost desigilate de consumator după livrare, dreptul de retragere nu se aplică (art. 16 lit. e) O.U.G. nr. 34/2014).

Pentru exercitarea dreptului de retragere, consumatorul ne comunică decizia sa printr-o declarație neechivocă (de exemplu, e-mail la [contact@perlamoldovei.ro](mailto:contact@perlamoldovei.ro)).

Produsele returnate trebuie expediate în maximum 14 zile de la data comunicării retragerii. Costul transportului de retur este suportat de consumator, cu excepția situațiilor de livrare greșită sau produse neconforme/deteriorate.

Rambursarea sumelor se efectuează fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați de decizia de retragere; putem amâna rambursarea până la primirea produselor.

În situația în care produsul este deteriorat la livrare, ambalajul este neetanș sau produsul este neconform, consumatorul ne poate contacta la [comenzi@perlamoldovei.ro](mailto:comenzi@perlamoldovei.ro) pentru soluționare (înlocuire/rambursare, după caz), în conformitate cu reglementările aplicabile privind conformitatea bunurilor.

## 9. Garanții și reclamații

Produsele comercializate beneficiază de garanția conformității prevăzută de legislația în vigoare.

Orice reclamație privind calitatea sau livrarea produselor poate fi transmisă prin e-mail la [contact@perlamoldovei.ro](mailto:contact@perlamoldovei.ro) sau telefonic la 07ALCALINA / 0725225462.

Ne străduim să asigurăm cea mai bună calitate a apei îmbuteliate, conform standardelor naționale și europene în vigoare.

## 10. Forță majoră

Perla Moldovei Distribution SRL nu poate fi făcută răspunzătoare pentru întâzieri sau neexecutarea obligațiilor cauzate de factori externi, cum ar fi condițiile meteo, blocaje rutiere, greve, conflicte de muncă, acte ale autorităților publice sau alte situații de forță majoră.

## 11. Soluționarea litigiilor

Eventualele litigii apărute între clienți și comerciant se vor soluționa pe cale amiabilă.

În caz contrar, competența revine instanțelor din București.

Consumatorii pot apela la Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor ([www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)) sau la platforma europeană de soluționare online a litigiilor:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr>

## 12. Dispoziții finale

Perla Moldovei Distribution SRL își rezervă dreptul de a modifica în orice moment conținutul site-ului, inclusiv prețurile, descrierile produselor sau acești termeni și condiții, fără o notificare prealabilă.

Versiunea actualizată a documentului este disponibilă permanent pe [www.perlamoldovei.ro](http://www.perlamoldovei.ro).

Ultima actualizare: februarie 2026.