

POLITICA RETUR

Plasarea unei comenzi online implica acceptarea termenilor si conditiilor de utilizare, a preturilor produselor si a costurilor de transport. Plasarea unei comenzi pe acest site, cu acceptarea termenilor si conditiilor de livrare si plata de aici, se considera contract la distanta incheiat intre Client, in calitate de consumator si SAFIR '94 IMPEX S.R.L..

Conform Ordonantei de urgenta nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative, Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 14 zile calendaristice de la primirea coletului, in cazul achizitiilor on-line, (a contractelor incheiate la distanta, astfel cum prevede actul normativ).

Dreptul de retur (retragerea din contract)

➤ **in cazul comenzilor online:**

Conform OUG 34/2014, consumatorul are dreptul de a se retrage din contract in termen de 14 zile calendaristice de la primirea produsului, fără a fi necesară justificarea deciziei.

Pentru exercitarea dreptului de retur:

- produsul poate fi testat, fără a fi deteriorat sau utilizat excesiv
- trebuie returnat însoțit de documentele originale
- costul returului este suportat de client

Rambursarea contravalorii se face în termen de maximum 14 zile de la recepția produsului returnat sau dovada expedierii acestuia. Suma rambursata nu include cheltuielile de transport.

Exceptii : nu pot fi returnate bijuteriile personalizate (gravate, modificate, etc) sau cele realizate prin comanda speciala.

Inainte de a returna produsele, va rugam sa ne comunicati returul in scris, pe adresa de e-mail comenzi@bijuteriasafir.ro, precizand urmatoarele:

- bijuteria/bijuteriile pe care le returnat (denumire, cod);
- solicitarea inlocuirii piesei cu o alta de aceeasi valoare sau a rambursarii sumei;
- optional, motivul returului. Feedback-ul dumneavoastra este foarte important, pentru a ne imbunatati constant serviciile.

➤ **In cazul achizitiilor din magazinele fizice:**

Produsele achiziționate din magazinele fizice Bijuteria Safir nu beneficiază de dreptul legal de retragere de 14 zile, acesta fiind aplicabil exclusiv contractelor la distanță (online).

În cazul produselor neconforme, drepturile legale privind garanția și conformitatea produselor rămân valabile, astfel cum sunt prevăzute în OUG 34/2014. Garanția acoperă defectele de fabricație și neconformitățile existente la momentul livrării sau achiziției.

SAFIR `94 IMPEX SRL oferă clienților posibilitatea de schimbare sau înlocuire a produsului cu un altul de minim aceeași valoare. Clientul se va prezenta în magazin pentru a primi consiliere în alegerea produsului.

Pentru returnarea produselor achiziționate online, vă rugăm să parcurgeți următorii pași:

Înainte de a returna produsele, vă rugăm să ne comunicați returnarea în scris, pe adresa de e-mail comenzi@bijuteriasafir.ro, precizând următoarele:

- bijuteria/bijuteriile pe care le returnați (denumire, cod);
- solicitarea înlocuirii piesei cu o altă de aceeași valoare sau a rambursării sumei;
- optional, motivul returnării. Feedback-ul dumneavoastră este foarte important, pentru a ne îmbunătăți constant serviciile.

1. Completați [formularul de Retur](#) de pe site-ul www.bijuteriasafir.ro
2. Ambalați produsul pe care doriți să îl returnați astfel încât acesta să nu sufere deteriorări în timpul transportului. Taxa de transport pentru retur este suportată de către client.
3. În colet adăugați produsul, factura, certificatul de garanție și celelalte materiale promotionale aferente valorii tranzacției (cutie pentru bijuterii etc.).
4. Bijuteria poate fi returnată numai dacă nu prezintă deteriorări, urme de purtare sau modificări (zgârieturi, fisuri, etc.)

În consecință, în termen de 14 zile calendaristice de la primirea coletului, aveți dreptul de a returna produsele comandate de dvs., fără penalități și fără invocarea vreunui motiv. Pentru a fi acceptat returul, produsele trebuie să fie returnate în aceeași condiție ca la primire (fără deteriorări, zgârieturi sau urme de uzură), în ambalajul original, cu etichetele intacte, împreună cu toate documentele care le-au însoțit (factura, certificate de garanție etc.). Taxa de retur este suportată de client și se va folosi același serviciu de transport cu care s-a făcut expedierea. Bijuteria Safir va rambursa contravaloarea comenzii în cel mult 14 de zile de la data denunțării în scris a contractului.

Rambursarea contravaloarei comenzii returnate va putea fi amânată până la primirea produselor ce au făcut obiectul respectivei comenzi sau până la primirea unei dovezi conform căreia acestea au fost expediate în condițiile anterior menționate. Suma rambursată nu include cheltuielile de transport.

În orice situație de returnare a produselor (chiar și când returnarea îi este imputabilă Bijuteriei Safir – colete deteriorate, produse gresit facturate/gresit livrate, produse cu defecte de fabricație), acestea trebuie să fie returnate în condițiile anterior menționate, respectiv în aceeași stare ca la primire (fără deteriorări, zgărieturi sau urme de uzură), în ambalajul original, cu etichetele intacte, împreună cu toate documentele care l-au însoțit (factura, certificate de garanție etc.). Produsele ce constituie un set trebuie returnate ca set.

PRODUSE CARE NU POT FI RETURNATE

Conform Ordonanței de urgență nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, art. 16, litera c), sunt exceptate de la dreptul de retragere produsele gravate sau personalizate conform indicațiilor dumneavoastră. Legea completă este disponibilă aici: http://www.anpc.gov.ro/anpcftp/legislatie/oug_34_140616.pdf

Asadar, bijuteriile realizate la comandă și personalizate conform indicațiilor dumneavoastră nu pot fi returnate. Prin urmare, este important să vă asigurați de corectitudinea informațiilor comunicate în comandă scrisă și a detaliilor referitoare la modalitatea de gravare/personalizare a produselor pe care le comandați. Odată acceptată/confirmată comandă dvs. cu cererea de gravare/personalizare a produselor, specificațiile respectivei comenzi nu vor mai putea fi modificate ulterior.

Prin urmare, vă rugăm să aveți în vedere faptul că Bijuteria Safir nu acceptă returul pentru următoarele categorii de produse:

- pentru care nu a fost comunicată cererea de retur în termenul de 14 zile calendaristice de la primirea coletului;
- pentru care nu au fost respectate condițiile de retur prevăzute mai sus;
- deteriorate, cu urme de uzură sau folosire neadecvată, zgărieturi, lovituri, socuri mecanice / electrice; Bijuteriile pot fi probate, dar nu purtate.
- care nu sunt însoțite de toate accesoriile;
- gravate cu mesaje/cuvinte personalizate, conform legislației în vigoare.

Pentru detalii suplimentare vă rugăm să ne contactați. Scopul nostru este să fiți mulțumiți de alegerea făcută.