

Politica de returnare CAR PRIMATIM Timisoara

POLITICA DE RETUR

1. Retragerea din contract sau renuntarea la cumparare aplicabila persoanelor fizice (care au calitatea de Consumator)

a) **PROCEDURA DE RETUR**

- **Pasul 1:** Se completeaza [formularul de retur](#)

- **Pasul 2:** Se trimite produsul (conform punctului 4 - Date returnare) in atentia **departamentului Retur**. Pachetul trebuie sa contina o copie a facturii fiscale de cumparare a produsului și cererea de retur, pentru produse fizice .

Pentru produse livrate electronic se trimite pe e-mail : carptm@carptimisoara.ro dovada platii si formularul de retur.

b) Puteți formula orice alta declaratie neechivoca în care va exprimati decizia de retragere din contract, transmisa pe un suport durabil, spre exemplu pe e-mail, la adresa carptm@carptimisoara.ro.

c) Formularul de retur in format printabil poate fi descarcat si prin urmatorul link:
[FORMULAR RETRAGERE DIN CONTRACT](#)

Returnarea produselor se poate face prin orice firma de curierat preferata de client respectand pasii mai sus mentionati. Coletele nu se pot expedia prin Posta Romana. **Cheltuielile de returnare sunt suportate de consumator**. Returnarea se va face in termen de 14 zile calendaristice de la solicitarea de retragere / renuntare / returnare. Se recomanda returnarea produselor cu optiunea verificare colet.

Sunt exceptate de la dreptul de retragere contractele la distanta incheiate conform art 16 din O.U.G 34.

Renunțarea la produsele cumpărate fără invocarea vreunui motiv, conform legii comerțului la distanță (O.U.G. nr. 34 / 2014 cu modificarile ulterioare).

Produsele vor fi returnate în ambalajul original cu toate accesoriile, cu etichetele intacte, documentele care le-au însoțit și cu o copie a Facturii de achiziție. Returnarea unui produs fără ambalajul acestuia sau fără accesorii ale ambalajului (spre exemplu suporti de siguranță, elemente de protecție din carton sau polistiren etc.) sau ale produsului va duce la diminuarea valorii produselor, conform celor menționate mai jos. Nu se acceptă pentru returnare produsele care prezintă modificări fizice, lovituri, ciobiri, zgârieturi, pete, socuri, etc.. fara ca acestea sa fie aduse la conformitate.

Cheltuielile de returnare si costurile serviciilor asociate deja executate la momentul livrării și plății comenzii, respectiv costurile de livrare, ramburs, comisioanele bancare și cele pentru plata online vor fi suportate de client, iar rambursarea contravalorii produsului se va face în cel mult 14 de zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia dumneavoastră de retragere din contract, dar nu înainte de data recepționării bunurilor.

Conform art 8.5 al contractului agreat între procesator plăți și carptimisoara.ro, operațiunile plătite prin card nu trebuie să facă obiectul unei returnări parțiale sau totale printr-un alt mijloc de plată. În cazul anulării comenzii sau returnării acesteia de către cumpărător, carptimisoara.ro trebuie să folosească funcționalitățile puse la dispoziție de soluția software pentru anularea operațiunilor. [...] carptimisoara.ro se obligă să respecte pe toată durata de valabilitate a prezentului contract toate instrucțiunile, procedurile de procesare și normele tehnice de securitate transmise de Banca pe parcursul configurării site-ului sau ulterior, comunicate direct sau prin intermediul Procesatorului.

Sumele achitate prin modalitatea de plată online, prin card bancar sau Bitcoin, vor fi blocate automat pe contul clientului, de către procesatorul de plăți, și direcționate automat către contul bancar al carptimisoara.ro, în termen de aproximativ 72 de ore. Ținem să atragem atenția că acest proces se face automat, fără intervenția vreunui angajat al carptimisoara.ro. Confirmarea comenzii se va efectua după verificarea și confirmarea încasării. În situația în care comenzile nu pot fi onorate, returul banilor se va face într-un termen de maxim 5 zile lucrătoare de la comunicarea către client.

În situația returnării/deblocării sumelor achitate online (la cererea clientului sau din cauza incapacității de a livra produsele), vă rugăm să luați legătura cu banca emitentă a cardului deoarece în funcție de protocolul pe care dumneavoastră l-ați semnat și încheiat cu banca, deși un reprezentant carptimisoara.ro solicită returnarea sumei, banca poate debloca valoarea într-un termen de până la 30 zile.

Diminuarea valorii bunurilor returnate (Conform O.U.G. Nr. 34/2014 Art. 14, Alin. 3 @)

Deoarece, în cazul vânzărilor la distanță consumatorul nu are posibilitatea de a vedea bunurile înainte de încheierea contractului, acesta are dreptul de a se retrage. Din același motiv, **consumatorului i se permite să testeze și să verifice bunurile pe care le-a cumpărat în măsura în care este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor.**

Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul trebuie să le mănuiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin fizic real. De exemplu: consumatorul trebuie doar să probeze un articol de îmbrăcăminte, nu să îl poarte la diverse ocazii. Produsele electronice și electrocasnice se probează numai prin pornirea și oprirea acestora, NU prin folosirea acestora în scopul în care au fost produse. Prin urmare, în timpul perioadei de retragere, consumatorul trebuie să mănuiască și să inspecteze bunurile cu grijă necesară.

Sunteți responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării bunurilor.

Manipulările acceptate pentru determinarea naturii, calității și funcționării bunurilor sunt:

- dezambalarea fără distrugerea sau deteriorarea ambalajelor originale, urmând instrucțiunile pentru despachetare (acolo unde producatorul indică modul de manipulare) fără deteriorarea ambalajului, produsului sau accesoriilor;
- inspectarea vizuală, tactilă și olfactivă (atunci când nu se încalcă prevederile de mai jos) a produselor;
- în cazul produselor care nu necesită montarea de accesorii consumabile sau racordarea la alte utilități decât energia electrică se permite alimentarea numai cu energie electrică și pornirea/oprirea acestora;
- în cazul produselor care necesită montarea de accesorii consumabile (de ex.: filtre, cartușe refill, cartușe de imprimantă, toner etc.) sau racordarea la alte utilități decât energia electrică (de ex.: apă, gaz metan, aer comprimat etc.) se permite alimentarea numai cu energie electrică și pornirea/oprirea acestora și nu se permite montarea accesoriilor consumabile.

Daca un consumator își exercită dreptul de retragere după ce a utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor, consumatorul răspunde pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor.

Acțiuni neacceptate care duc la diminuarea valorii produsului returnat sau pierderea dreptului de retragere:

- folosirea aparatelor electronice sau electrocasnice în orice alt mod decât testarea prin pornirea/oprirea aparatului;
- ruperea sigiliilor și a etichetelor;
- ruperea sau deteriorarea ambalajelor originale (ambalajele originale fac parte integrantă din produs);
- zgârierea, murdărirea, pătarea, impregnarea produselor cu substanțe externe;
- desigilarea accesoriilor consumabile (de ex. cartușe de cerneală, toner etc.)
- desigilarea sau instalarea licențelor software;
- desigilarea produselor alimentare, cosmetice, de îngrijire personală, de curățenie, produselor pentru copii și nou-născuți sau de lenjerie intimă.

Accesoriile (manuale de utilizare, CD-uri, cabluri etc.) aflate în cutia produsului **precum și ambalajul original al acestuia** fac parte integrantă din produs. Ca urmare atunci când returnați un produs **aveți obligația de a-l returna cu ambalajul original nedeteriorat**, protejat prin înfoliere cu folie pentru ambalat din plastic stretch sau ambalat în cutie din carton (fără etichete lipite pe acesta, fără tăieturi, rupturi etc.) și împreună cu toate accesoriile acestuia.

În cazul retragerii din contract, consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipularea bunurilor, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării bunurilor. În cazul în care bunul returnat prezintă ambalaj original deteriorat sau incomplet, urme de uzură, zgârieturi, lovituri, șocuri electrice, accesorii lipsă, certificate de garanție lipsă, consumatorul este responsabil în ceea ce privește diminuarea valorii bunurilor. Înainte de a returna produsul vă rugăm să protejați ambalajul original cu folie pentru ambalat din plastic stretch sau cu o cutie din carton. Nu tăiați ambalajul original și nu lipiți etichete sau scotch pe acesta.

Valoarea produselor folosite, cu urme de uzură (pete, zgârieturi, îndoituri, fisuri, lovituri etc.) se accepta retur numai după aducerea lor la conformitate, implicând costurile de igienizare, cosmetizare, reparare, înlocuire a eventualelor piese deteriorate și aducere la o formă comercială în vederea vânzării ca produs Recondiționat / Refurbished. Valoarea finală se stabilește în funcție de valoarea pieselor ce trebuie înlocuite și a manoperei de recondiționare sau ca diferența dintre valoarea inițială a produsului nou și valoarea de revânzare a produsului folosit.

Valoarea produselor cu ambalajul original deteriorat (carton șifonat și/sau rupt și/sau tăiat și/sau găurit și/sau ud și/sau cu urme de etichete, bandă adezivă, pix, marker etc.) se diminuează cu valoarea aducerii la conformitate.

Valoarea produselor cu ambalajul original lipsă sau incomplet (de exemplu: suport de siguranță, elemente de protecție din carton sau polistiren etc.) se diminuează conform valorii aducerii la conformitate.

Orice modificare a stării produselor sau deteriorarea ambalajului original a acestora ce face imposibilă vânzarea produsului ca nou, duce automat la aplicarea procedurii de returnare supusă unor taxe readucere a produselor la starea în care au fost livrate.

Diminuarea se aplica între 10%-90% din valoarea inițială a produsului. Taxa de diminuare va fi comunicată către client la recepționarea produselor modificate.

- produsul returnat trebuie să fie însoțit de certificatul de garanție în original, dacă acesta este emis de producător/distribuitoare, cu excepția certificatelor de garanție emise în format electronic.
- dacă produsele returnate au fost însoțite de eventuale bonusuri/cadouri, trebuie returnate și acestea. În caz contrar, valoarea acestora se diminuează din valoarea returului.
- dacă s-au achiziționat mai multe produse de același fel și se dorește returul pe toate, vă rugăm să vă asigurați că doar unul a fost desigilat. Returul celorlalte produse se acceptă doar dacă sunt sigilate.

Consumatorul nu își poate exercita dreptul de retragere pentru furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator: produse alimentare, produse cosmetice, produse de lenjerie, produse electronice care au intrat în contact cu pielea/parul/cavitatea bucală (din motive de igienă, acestea se acceptă retur NUMAI după aducerea la conformitate prin înlocuirea elementelor ce au intrat în contact cu pielea/parul/cavitatea bucală) etc.

Următoarele categorii de produse NU se pot returna decât sigilate:

1. Consumabile (filtre și cartușe filtrante, cartușe refill, acumulatori, cartușe imprimantă, accesorii birotică și papetărie etc.);
2. Produse de îngrijire personală, cosmetice, parfumuri;
3. Produse pentru igiena intimă (absorbante, irigatoare, gel intim, reserve periute de dinți, etc.) și igiena dentară (periute de dinți, irigatoare bucale etc.)
4. Extensii de garanții;
5. Birotică și papetărie;
6. Produse pentru copii și nou-născuți (scutece și hrană, igienă și îngrijire etc.);
7. Articole pentru gravide (accesorii maternitate și cosmetice gravide etc.);
8. Dacă ai cumpărat mai multe produse de același fel și vrei să le returnezi pe toate, doar unul dintre produse poate fi desigilat, restul de produse le putem accepta doar dacă sunt sigilate.
9. Produsele aduse în stoc în urma unei comenzi speciale ferme și a efectuării plății în avans, nu pot fi returnate.
10. Din motive de igienă nu se acceptă retur produse de tip "Casti Earbuds" care au fost desigilate. Aceste limitări se aplică conform OUG 34/2014 art. 16.

Produsele comandate și ridicate din punctul de lucru, nu pot fi returnate conform O.U.G 34 din 2014.

(ACESTE PRODUSE POT FI TESTATE LA MOMENTUL RECEPȚIEI).

Consumatorii care solicită returnarea produselor în cazul contractelor încheiate la punctul de lucru nu beneficiază de dreptul de retragere din contract conform dispozițiilor O.U.G. 34 din 2014.

@ Art. 14, Alin. 3 :

"Consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor."

CAR-PRIMATIM Timisoara. (carptimisoara.ro) recomandă, pentru o desfășurare cât mai bună a procedurii de retur, păstrarea completă a ambalajului și accesoriilor alături de care este însoțit produsul. Returnarea unui produs fără ambalaj sau fără alte accesorii ale ambalajului (spre

exemplu suport de siguranta / protectie din carton sau polistiren) sau ale produsului va duce la diminuarea valorii produselor, conform celor mai sus mentionate.

2. Retragerea din contract sau renuntarea la cumparare aplicabila persoanelor juridice (operatori economici *) / clientilor care nu intrunesc conditiile privind calitatea de consumator*(Confom Lege 449 /2003, art 2 Lit a)

Solicitarea de retur in cazul persoanelor juridice se va face pe mail, la adresa carptm@carptimisoara.ro sau completand formularul de retur din contul carptimisoara.ro

Conditii de retur in cazul persoanelor juridice (operatori economici*)/clientilor care nu intrunesc conditiile privind calitatea de consumator*

- perioada de 3 zile lucratoare de la data intrarii in posesie a produsului / produselor
- minim 3 comenzi finalizate (cont Corporate) in prealabil celei pentru care se doreste returnate cu o valoare de minim. 10.000 de lei
- completarea formularului de retur in care se va mentiona motivul returnarii si contul IBAN (obligatoriu).
- **produsul returnat sa fie sigilat sau nefolosit* (*in cazul produselor fara sigiliu specific – de asemenea in astfel de cazuri se aplica si conditiile de la PUNCTUL 3 din politica de retur).**
- produsele acceptate ca retur, se vor returna in termen de maximum 3 zile (calendaristice) de la confirmarea de retur.

*** Orice operator economic inregistrat la ANAF in baza unui CUI/CIF cu exceptia organizatiilor non-profit sau a asociatiilor alcatuite din persoane fizice care nu au ca scop profitul (ex. asociatii de locatari).**

Ne rezervam dreptul de aplicare a unei penalizari in cazul produselor care nu indeplinesc conditiile mai sus mentionate sau cu termen de retur depasit.

3. Produse excluse, fara drept de returnare

- a) produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar
- b) produse susceptibile de a se deteriora sau a expira rapid
- c) produse consumabile desigilate aferente oricarei categorii de produse din oferta
- d) produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de consumator - anumite produse din categoria INGRIJIRE PERSONALA, MAMA SI COPILUL sau SPORT SI FITNESS care se folosesc pentru igiena / ingrijire corporala sau pentru alimentatie.
- e) produse care sunt, dupa livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente
- f) inregistrari audio, video, sau programe informatice sigilate, care au fost desigilate
- g) furnizarea de continut digital care nu este livrat pe un suport material

Aceste exceptii se aplica conform **Art. 16 din O.U.G. 34/2014.**

4. Date returnare

Returnarea se va face conform datelor de mai jos :

CAR-PRIMARIM Timisoara

Adresa: Calea Bogdanestilor Nr.4 Timisoara Jud.Timis

Telefon: 0526 294 870 ,

E-mail: carptm@carptimisoara.ro

Program de lucru: Luni - Vineri 7.30 - 14:00

Returnarea se poate face direct la sediul nostru (adresa de mai sus) sau prin curierat **Expeditorul raspunde cu privire la corectitudinea datelor inscrise pe documentul de transport (AWB),** cat si de ambalarea corecta si etichetarea coletelor. Coletele trimise de catre expeditor trebuie sa fie ambalate intr-un mod care sa protejeze produsul de factorii ce pot duce la deteriorarea acestuia pe toata durata transportului (se recomanda folosirea elementelor de siguranta, ex: poliester, carton, folie bule de aer, etc.). De asemenea, se recomanda ambalarea coletului astfel incat sa corespunda greutatii, formei si naturii continutului, cat si modului si duratei transportului. Ambalajul trebuie sa protejeze continutul astfel incat sa nu poata fi deteriorat prin presiune sau manipulari succesive, putând fi, dupa caz, din cutii de carton, placaj, lemn, plastic umplut cu polistiren.

Termenul de analizare al unei solicitari de retragere din contract poate varia între 5 - 10 zile de la receptia produsului dar nu va depasi termenul legal de rambursare contravalorii in conformitate cu legislatia in vigoare.

Returnarile prin curierat rapid sau prin posta nu se vor face cu ramburs. Returnarea sumelor de bani achitate se vor realiza ulterior prin transfer bancar.

In vederea evitarii refuzului coletelor deteriorate si pentru verificarea integritatii produselor si accesoriilor, recomandam ca returul sa se faca cu posibilitatea verificarii coletului la receptie.

In situatia in care coletul prezinta suspiciunea deteriorarii si nu poate fi verificat in prezenta agentului de curierat (in lipsa optiunii de verificare colet) acesta va fi returnat, urmand a fi recuperat de la domiciliul clientului pe costul operatorului, ulterior va fi incheiat procesul de constatare in prezenta agentului de livrare.

Pentru a solicita eventualele despagubiri de la firma de curierat puteti verificati integritatea produsului returnat in prezenta agentului de curierat si va recomandam sa solicitati incheierea unui proces verbal de constatare.

Conform **O.U.G. Nr. 34/2014** privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative , "**Inainte de expirarea perioadei de retragere, Consumatorul are dreptul de a se retrage din prezentul contract, fara a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fara a suporta alte costuri decat cele prevazute la art.13 alin.(3) si art.14 , in termen de 14 zile calendaristice incepand cu ziua in care intra in posesia fizica a produsului. Cheltuielile de returnare sunt suportate de consumator.**" Returnarea se va face in termen de 14 zile calendaristice de la solicitarea de retragere / renuntare / returnare.

Confom Lege 449 /2003, art 2 Lit a) :

***Consumator - orice persoană fizică sau grup de persoane fizice constituite în asociații, care, în cadrul contractelor care intră sub incidența prezentei legi, acționează în scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale;**