

## DESCRIERE

**Cum se face returnarea?**

Pentru a începe procesul de returnare, trebuie să ne informați cu privire la decizia dvs de a returna. Alegeți metoda preferată de a ne informa, dintre cele de mai jos:

- Telefon la 021.301.72.72
- Email la [info@top-shop.ro](mailto:info@top-shop.ro)
- Fax la 021.310.86.53
- Prin poștă la adresa: Splaiul Independenței, Nr.319L, Corp A1, Clădirea Paris, Sector 6 București

În acest scop puteți folosi formularul de retragere (Retur) din josal paginii sau formularul disponibil pe site-ul nostru [www.top-shop.ro](http://www.top-shop.ro)

**Cum se desfășoară procesul de returnare?**

Trimiteți coletul dvs. prin curier la adresa: Comuna Joita, Județ Giurgiu, România, Tarla 36, Parcela 230/2, spațiul BUW7, unitatea A și B, situată în Complexul Industrial CTPark Bucharest West sau prin Poștă către OP-83, C.P.-42, Sector 6, București. În ambele situații trebuie să achitați taxa de trimitere a coletului. Adugați în colet formularul de retur completat, copii ale documentelor de achiziționare ale produselor (factura fiscală; chitanța de la curier). Atenție, produsul returnat trebuie însoțit de toate accesoriile componente.

Vom verifica produsele ajunse în depozitul nostru, iar dacă acestea nu au motive pentru a nu fi acceptate pentru retur, vi se va transmite o confirmare (Telefonica, SMS sau e-Mail).

**Rambursarea**

Pentru toate returnările confirmate, vom rambursa orice sumă primită de la dvs. (fără costurile determinate de faptul ca ați returnat coletul), fără întârzieri nejustificative, nu mai târziu de 14 zile de la data la care am intrat în posesia coletului returnat de dvs.

Termenul de rambursare este respectat doar dacă produsele sunt trimise înapoi înainte de expirarea perioadei de retragere, de 14 zile de la data achiziționării lor. În cazul în care produsele returnate sunt incomplete, putem amana soluționarea sesizării până la data la care primim înapoi și accesoriile lor.

Rambursarea se poate face prin mandat postal sau în cont bancar (vom avea nevoie de nr. contului IBAN). În ambele cazuri, banii se vor trimite doar către titularul facturii/ contractului. Vom efectua această rambursare folosind aceeași modalitate de plată ca și cea folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care v-ați exprimat acordul expres pentru o altă modalitate de rambursare; în oricare din cazuri, nu vi se vor percepe comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări.

**Care sunt situațiile/produsele nerambursabile?**

Nu se acordă rambursare pentru produsele asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de exploatare sau întreținere necorespunzătoare/ incorectă a produsului (zgârieturi, ciobituri, șocuri mecanice/electrice). În cazul în care este posibilă aducerea la conformitate a acestor produse, cumpărătorul va fi informat cu privire la faptul că va suporta atât contravaloarea pieselor înlocuite, cât și manopera/reparația. Electrocasnicele mici, în cazul în care au fost desigilate și testate de către client, trebuie să fie curate pentru a fi acceptat returul.

Produsele cosmetice, corsetele și lenjeria de corp, din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, nu sunt acceptate ca și retur dacă au fost desigilate, utilizate sau testate.

Nu pot fi returnate produsele deteriorate sau murdărite din cauza neambalării corespunzătoare, cât și produsele care poartă semne de uzură sau miosuri impropii.

## FORMULAR DE RETRAGERE

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vânzarea produselor de mai jos, primite la data de..... cu chitanța nr. .... și factura nr. ....

Cod Produs	Nume Produs	Cantitate	Cod motiv*

Lista Motivelor de returnare	
Cod	Motiv Returnare
1	Măsură/mărime nepotrivită
2	Produs incomplet
3	Produsul/Comanda este gresit/gresită
4	Produsul a fost livrat deteriorat
5	Nu mi-a plăcut produsul
6	Produsul arată diferit în realitate
7	Alte Motive

\*se va completa cu numărul din lista Motivelor de returnare

Solicít în schimbul produselor returnate: (bifați una din opțiunile de mai jos)

- înlocuirea cu alte produse       Returnarea contravalorii       Verificarea în garanție

Pentru returul unui produs la mai mult de 14 zile de la achiziție, vă rugăm să apelați 021.301.72.72 înainte de a trimite produsul către noi. În cazul în care au trecut mai mult de 14 zile și produsul se returnează pentru garanție este obligatorie completarea secțiunii de mai jos. Defectul sesizat al produselor ce urmează a fi expediate pentru verificare în service este.....

Numele consumatorului .....

Adresa consumatorului .....

Cont IBAN .....

Semnătura consumatorului (doar în cazul în care acest formular este notificat pe hartie)