

RETURNAREA /RETRAGEREA DIN CONTRACT

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**
 - 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 josul paginii sau formularul disponibil pe site-ul nostru **www.top-shop.ro**

Cum se desfășoară procesul de returnare?

Trimiteți coletul dvs. prin curier la adresa: Comuna Joița, Județ Giurgiu, România, Tarla 36, Parcela 230/2, spațiul BUW, unitatea A și B, situate 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. Adăugați în colet formularul de retur completat, copii ale documentelor de achiziționare ale produselor (factura fiscală; chitanța). Atenție, produsul trebuie returnat 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 (telefonică, SMS sau e-Mail).

Rambursarea

Pentru toate retururile confirmate, vom rambursa orice sumă primită de la dvs. (fără costurile determinate de faptul că ați returnat coletul), fără întârzieri nejustificate, 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 amâna soluționarea sesizării până la data la care primim înapoi produsele și accesoriile lor.

Rambursarea se poate face prin mandat poștal 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 aduse 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 mirosuri improprii.

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 greșit/greșită
				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

Solicite 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

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