



## Formular Retur & Retragere din Contract

S.C. STUDIO MODERNA S.A. Bucuresti, sectorul 6, Splaiul Independentei, nr. 319L, cladirea Paris, corp A1, parter Codul unic de inregistrare RO15065733, numarul de ordine in Registrul Comertului J40/12581/2002, COD IBAN nr. RO39 BACX 0000 0000 3743 7250 deschis la UniCredit Bank S.A., Sucursala Grigore Mora Tel. 021.407.50.50; Fax. 021.310.86.53

Numărul Facturii:  
Data Facturii:  
Nume si Prenume:

Telefon:  
Adresa:  
Email:

### CUM PROCEDAȚI PENTRU RETURNAREA PRODUSELOR ACHIZIȚIONATE?

- În primul rând, completați datele personale în **câmpurile de mai sus**. În cazul în care nu dețineți o adresă de e-mail puteți lăsa câmpul necompletat.
- Marcați mai jos dacă doriți să vă retrageți din contract sau să înregistrați o reclamație

**Retragerea din contract în termenul legal de 14 zile (calendaristice)**

Înlocuirea produsului sau rambursarea banilor pentru produsele nedeteriorate, este posibilă pentru vânzarea la distanță în termenul de 14 zile calendaristice (excepție fac clienții Club 5\* și produsele pentru care avem informații că au un termen mai mare de testare-returnare)

**Reclamație-produs în garanție**

Reclamațiile asupra produselor sunt posibile în baza garanției legale, a garanției legale pentru produsele tehnice și a garanției extinse. Înainte de returnarea produsului, vă rugăm să ne contactați prin e-mail: [info@top-shop.ro](mailto:info@top-shop.ro) / telefon 021.301.72.72 pentru îndrumări privind returnarea produsului. (Orice fotografie care ar putea ajuta la înțelegerea mai bună a revendicării poate fi adăugată în e-mail)

- În tabelul de mai jos, vă rugăm să precizați:

- Numele și cantitatea produsului (produselor) pe care îl/le returnați
- Motivul returnării, alegând codul motivului menționat sub tabel
- Alegeți dacă doriți servicii de înlocuire, rambursare sau reparații pentru articolul achiziționat

- Dacă alegeți opțiunea de rambursare, vă rugăm să notați contul dvs. Bancar.

Rambursarea banilor se va face prin Mandat Poștal în cazul în care nu dețineți un Cont IBAN, pentru soluționarea mai rapidă a reclamațiilor (ramburs) vă solicităm contul dvs. Bancar

Cont IBAN: \_\_\_\_\_

Ne dorim sa fii 100% mulțumit de achiziția dvs. Dacă aveți nevoie de ajutor sau informații suplimentare, suntem aici pentru dvs. la numărul de telefon **021.301.7272** sau adresa de e-mail **info@top-shop.ro**. Puteți lua legătura cu noi în fiecare zi lucrătoare (Luni-Vineri) între orele de lucru 09:00-17:30.

Denumirea Produsului	Buc	Motiv Retur	Înlocuire / Compensare (notați produsul dorit)	Retur Bani (marcați prin x)	Reparație (marcați prin x)

**1. Produs greșit sau deteriorat la livrare**

- Piesa / accesoriile produsului lipsesc
- Produs livrat greșit
- Produs comandat greșit
- Produs livrat deteriorat

**4. Produs defect**

- Produs spart sau deteriorat
- Nu funcționează

**2. Nu îmi îndeplinește așteptările**

- Nu-mi place produsul
- Prea complicat de utilizat
- Restricții de utilizare datorită sanatații

**5. Altele: Notați motivul**

- \_\_\_\_\_

**3. Acuratețea informațiilor la cumparare**

- Preț greșit
- Date greșite
- Exagerat

Semnătura clientului: \_\_\_\_\_

### **Informații suplimentare despre drepturile dvs. legale:**

Datele cu caracter personal furnizate în cadrul acestui formular vor fi prelucrate exclusiv în scopul soluționării returnării dvs. Pentru mai multe informații, vă rugăm să consultați Politica noastră de confidențialitate: <https://www.top-shop.ro/termeni-de-confidentialitate/>.

Vă informăm că reclamația dvs. va fi soluționată în conformitate cu drepturile dumneavoastră de consum pe baza legislației aplicabile și/ sau a termenilor și condițiilor aplicabile în momentul achiziției.

În cazul unui contract de vânzare la care intrați dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor, expediați bunurile:

- prin orice firmă de Curierat la adresa: Comuna Joița, Județ Giurgiu, România, Tarla 36, Parcela 230/2, spațiul BUW7, unitatea A și B, situată în Complexul Industrial CTPark Bucharest West,
- prin Poștă către OP-83, C.P.-42, Sector 6, București,

fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în decurs de maximum 14 zile de la data la care ne-ați comunicat retragerea/reclamația.

În ambele situații trebuie să achitați taxa de trimitere a coletului, NU puneți valoare Ramburs coletului returnat, nu îl vom putea primi.

Va trebui să suportați costul direct al returnării bunurilor. Costul aproximativ este estimat la maximum 350 lei.

Atenție, produsul/le returnat/e trebuie însoțite de toate accesoriile componente, Saltelele Dormeo se pot returna doar în sacul de plastic primit odată cu salteaua, în cazul în care nu este ambalată în acel sac ne rezervăm dreptul de a refuza recepția produsului. Vom verifica produsele ajunse în depozitul nostru, ulterior, vi se va transmite o confirmare de recepție (telefonică sau e-mail), în vederea procesării finale a cererii dvs.

Dacă doriți să returnați un produs care a fost achiziționat în cadrul unui pachet de produse este necesar să returnați toate produsele care fac parte din pachet. Nu se aplică această mențiune în situația în care doriți verificarea în garanție a unui produs din cadrul pachetului.

### **Rambursarea**

Putem amâna rambursarea până la data la care primim înapoi bunurile sau până la momentul la care ne-ați furnizat dovada că ați trimis înapoi bunurile, fiind valabilă data cea mai apropiată.

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 (excepție fac clienții Club 5\* și produsele pentru care avem informații că au un termen mai mare de testare-returnare). În cazul în care produsele returnate sunt incomplete, putem amâna soluționarea sesizării până la data la care primim înapoi 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. 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).

Electrocasnicele, în cazul în care au fost desigilate și testate de către client, trebuie să fie curățate pentru a fi acceptat returul.

Produsele cosmetice, corsetele și lenjeria de corp, epilatoarele, aparatele de tuns / bărbierit, trusele cosmetice, produsele pentru exfolierea pielii, 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 se accepta returnarea saltelelor murdare, deteriorate (tăiate, rupte), pătate sau care prezintă alte semne de uzură anormală.

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