

### Conditii returnare produse

Clientul are dreptul de a notifica in scris, pe email, faptul ca renunta la produsul cumparat, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului prin returnarea in acest termen a produsului cumparat in ambalajul original, impreuna cu factura fiscala, clientul suportand cheltuielile de expeditie.

Costul produselor va fi rambursat cumparatorului in termen de maxim 15 de zile de la primirea coletului retur si nu va include costul transportului si al ambalarii pentru returnare.

Daca produsele ajung la noi zgariate sau deformatate din cauza ambalarii defectuoase ne rezervam dreptul de a nu va plati contravaloarea produselor.

In cazul in care produsele expediate difera de cele comandate de dumneavoastra, cheltuielile pentru expedierea unui produs nou vor fi suportate de noi. In cazul in care la primirea coletului observati ca ambalajul este deteriorat sau unul din produse pare deteriorat, va rugam sa ne semnalati imediat acest lucru prin email sau telefon. Mentiunile cu privire la eventualele probleme privind integritatea/continutul unor colete se fac in momentul livrarii pe AWB sau se intocmeste un proces verbal de constatare, se refuza primirea si plata coletului. Orice reclamatii ulterioare, cu privire la aceste aspecte, sunt nule.

Noi depunem toate eforturile ca produsele sa ajunga la dumneavoastra in cele mai bune conditii si conform cu toate standardele de calitate in vigoare.

ATENTIE! Furnizarea de date fictive indreptateste furnizorul sa-si recupereze pe cale juridica toate costurile aferente, inclusiv cele de ambalare si expeditie.

Conditii de acceptare retur produse:

- \* Produs ce nu este conform cu specificatiile din oferta vanzatorului.
- \* Produs ce nu este conform specificatiilor mentionate in comanda cumparatorului
- \* Produs nefunctional in primele 24 ore de la receptie sau colete ce prezinta deteriorari
- \* Renuntarea la cumparare

Consumatorul are dreptul sa notifice in scris comerciantului ca renunta la cumparare, fara penalitati si fara invocarea unui motiv, in termen de 10 zile lucratoare de la primirea produsului.

**Renuntarea la cumparare in termen de 10 zile se poate aplica doar pentru produsele comandate online si livrate prin curier.** Produsele achizitionate de societati comerciale NU fac obiectul acestei legi, deasemeni nici produsele care nu sunt in stoc si se aduc pe comanda speciala.

Eventualele probleme legate de compatibilitatea dintre componentele achizitionate si cele detinute sau achizitionate de la alti comercianti, precum si erorile cumparatorilor in alegerea sau identificarea produselor corespunzatoare codurilor modelelor , nu fac obiectul responsabilitatii AL-CO Prest Srl.

Dreptul de renuntarea la cumparare nu se aplica in cazul persoanelor juridice.

Procedura de retur produse presupune urmatoorii pasi:

A. Inregistrare cerere retur produse si obtinerea numarului de inregistrare retur (NR-RMA)

1. Cumparatorul va trimite prin e-mail la adresa [alcoprest@rdsor.ro](mailto:alcoprest@rdsor.ro) o cerere cu subiectul "Cerere retur produse"

2. In cadrul cererii se vor specifica:

- \* numar comanda si data emiterii comenzii;
- \* date cumparator: nume si prenume, adresa de e-mail folosita la inregistrare cont si plasare comana online pe [www.alcoprest.ro](http://www.alcoprest.ro);
- \* numar factura si data emiterii facturii ce fac dovada achizitionarii produsului/produselor;
- \* cauzele/motivele care au dus la aplicarea procedurii de retur produse (optional);

3. La acest e-mail se vor atasa copii ale urmatoarelor documente: copie factura fiscala, aviz de insotire a marfii/AWB;

4. Cererea de retur va fi aprobata si inregistrata in sistem doar daca datele mentionate conform pasului 2) sunt corecte si complete si daca indeplineste conditiile obligatorii de aplicare procedura retur pentru produse cumparate (vezi paragraful "Conditii de acceptare retur produse" );

5. In maxim 24-48 ore cumparatorul va primi pe e-mail un numar de inregistrare de retur (NR-RMA) si detalii privind aplicarea procedurii de retur.

## B. Retur produse

1. Cumparatorul va face efectiv returnarea produselor prin curier rapid catre locatia de unde i-au fost livrate si facturate produsele (adresa din factura), doar dupa comunicarea de catre alcoprest.ro prin e-mail a numarului de inregistrare retur (NR-RMA) si a detaliilor cu privire la procedura de retur produse, pentru retur produse aplicandu-se costuri si taxe speciale (vezi paragraful "Costuri si taxe speciale pentru retur produse"). Este obligatorie prezentarea de catre cumparator a numarului de inregistrare retur (NR-RMA) pe toata perioada aplicarii procedurii de retur produse.

**2. Produsul returnat trebuie sa fie in aceeași stare in care a fost livrat, in ambalajul original cu toate accesoriile si consumabilele aferente (daca este cazul, inclusiv manuale, cd/dvd-uri, etc), fara a reprezenta urme de uzura, modificare sau consum atat in cazul produselor cat si ale accesoriilor sau/si consumabilelor ce insotesc produsele returnate, cu etichetele de garantie intacte si documentele originale care l-au insotit (factura fiscala, certificat garantie, etc).**

## C. Constatate si validare acceptare retur produse

1. Dupa sosirea produsului/produselor la sediul AL-CO Prest Srl, acesta va verifica si constata daca pentru aceste produse primite se aplica procedura de retur. Verificarea si constatarea se face pe baza cererii de retur emisa de catre cumparator si a conditiilor obligatorii de aplicare procedura retur pentru produse cumparate (vezi paragraful "Conditii de acceptare retur produse");

2. Rezultatele finale constatate vor fi comunicate cumparatorului, in maxim 24-48 ore de la primirea produsului/produselor prin e-mail, acestea facand referire si la taxele speciale aplicate, daca este cazul, in procesul de retur produse (vezi paragraful "Costuri si taxe speciale pentru retur produse");

3. Pe baza rezultatelor comunicate, cumparatorul este obligat, prin e-mail, in a furniza acceptul sau observatiile cu privire la cele mentionate in rezultatele comunicate, in vederea continuarii procesului de retur produse.

## Service si garantie

Pentru produsele care prezinta defecte in perioada de garantie si nu indeplinesc conditiile obligatorii de aplicare procedura retur pentru produse cumparate (vezi paragraful "Conditii de acceptare retur produse"), cumparatorul va contacta vanzatorul.

## Inlocuire produs

Pentru produsele cumparate care indeplinesc conditiile obligatorii de aplicare procedura retur si presupune inlocuire produs, vanzatorul va inlocui produsul cu unul nou al modelului specificat in comanda initiala a cumparatorului. Daca se agreeaza inlocuirea cu un produs din aceeași categorie de o valoare mai mare, cumparatorul va plati diferenta, respectiv daca valoarea este mai mica, cumparatorul va primi o rambursare partiala pana la valoarea produsului inlocuitor.

## Costuri si taxe speciale pentru retur produse

Costuri suportate de catre cumparator:

\* Costuri de retur si transport curier pentru produsul in cazul caruia cumparatorul renunta la achizitionarea produsului in termen de 10 zile de la receptia produsului;

\* Cost transport curier pentru optiunea cumparatorului de a reexpedia produsul ce s-a constatat de catre vanzator ca nu indeplineste conditiile obligatorii de aplicare procedura retur produse;

\* Cheltuieli speciale retinute din pretul produsului la vanzare, daca produsul este returnat intr-o stare in care nu mai poate fi vandut ca produs nou. Vanzatorul isi rezerva dreptul de a solicita aceste cheltuieli in vederea readucerii la stadiul initial al produsului vandut sau pentru a acoperi diferenta de pret in cazul revanzarii produsului ca produs cu valoare scazuta fata de starea initiala;

Costuri suportate de catre vanzator:

Costuri de retur si transport curier pentru produsul in cazul caruia la receptia produsului cumparatorul constata ca:

- Produs ce nu este conform cu specificatiile din oferta vanzatorului;
- Produs ce nu este conform specificatiilor mentionate in comanda cumparatorului;
- Produs este nefunctional in primele 24 ore de la receptie sau colete ce prezinta deteriorari.

Rambursare sumelor:

Rambursarea sumelor se va face in cont, in cel mult 30 de zile de la data denuntarii contractului de catre consumator.