

# Politica de retur

În conformitate cu art.9 alin.1 din Ordonanța nr.34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, Clientul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, respectiv de a returna produsele cumpărate, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri.

Perioada de retragere expiră în termen de 14 zile din:

(i) ziua în care clientul sau o parte terță, altă decât transportatorul și care este indicată de client, intră în posesia fizică a produselor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

(ii) ziua în care clientul sau o parte terță, altă decât transportatorul și care este indicată de client, intră în posesia fizică a ultimului produs în cazul în care clientul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat,

(iii) ziua în care clientul sau o parte terță, altă decât transportatorul și care este indicată de client, intră în posesia fizică a ultimului produs sau a ultimei piese, în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese

## Modalitățile de exercitare a dreptului legal de retragere

- Clientul, în vederea exercitării dreptului de retragere din contract, este obligat să notifice în mod expres Dr.Max/Sensiblu la următoarele date de contact: **Aleea Prof. Valeriu Bologa, Nr.3 Apt 3. Cluj Napoca**, cu privire la intenția de retragere din contract, sub forma unei declarații neechivoce (scrisoare trimisă prin poșta/fax/e-mail). De asemenea, Clientul poate completa și transmite electronic de pe site-ul [www.shvrsbeauty.com](http://www.shvrsbeauty.com) formularul standard de retragere, pus la dispoziție de SHVRS Beauty..
- Utilizarea formularului standard de retragere disponibil pe site-ul SHVRS Beauty nu este obligatorie, însă, în situația în care Clientul optează pentru acesta, SHVRS Beauty va transmite către Client, prin e-mail, confirmarea de primire a formularului de retragere. SHVRS Beauty are obligația să returneze în termen de maxim 14 zile calendaristice de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a Clientului contravaloarea

produselor comandate, inclusiv, după caz, costurile livrării, dacă acestea au fost achitate, sub condiția recepționării produselor. SHVRS Beauty își rezervă dreptul de a prelungi termenul de 14 zile dacă nu a intrat în posesia produselor returnate sau cel puțin, Clientul nu a trimis o confirmare a expedierii coletului, luându-se în considerare data cea mai apropiată. SHVRS Beauty nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care Clientul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de SHVRS Beauty.

- În cazul returnării parțiale a produselor, SHVRS Beauty va returna numai contravaloarea produselor pe care clientul dorește să le returneze, fără să returneze taxa de transport pentru expediție. Taxa de transport pentru returnarea produselor rămâne în continuare în sarcina clientului.
- Cu excepția cazului în care SHVRS Beauty s-a oferit să recupereze el însuși produsele, Clientul returnează produsele sau le înmânează SHVRS Beauty sau unei persoane autorizate de SHVRS Beauty să recepționeze produsele, fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat SHVRS Beauty decizia sa de retragere din contract. Termenul este respectat dacă produsele sunt trimise înapoi de client înainte de expirarea perioadei de 14 zile.
- Clientul suportă costurile directe legate de returnarea produselor
- În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul Clientului la momentul încheierii contractului, SHVRS Beauty preia produsele pe cheltuiala sa dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă. Prin excepție, în cazurile de neconcordanță între produsele livrate și comanda, cheltuielile de returnare vor fi suportate de SHVRS Beauty.

- Returnul va fi acceptat dacă produsul este în aceeași stare în care a fost livrat, fără urme de uzură și este complet, inclusiv cu accesoriile.
- În cazul în care produsul returnat a făcut parte dintr-o campanie promoțională de acordare a unui produs cadou, odată cu returnarea produsului achiziționat se va returna și produsul oferit cadou.

### **Produsele exceptate de la posibilitatea de returnare**

**NU se returnează:**

**In conformitate cu dispozitiile art.16 lit. d), e), f) din OUG 34/2014, sunt exceptate de la dreptul de retragere din contract (dreptul de returnare) urmatoarele produse:**

- **produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid** (cu titlu de exemplu, dar fara a se limita la hrana pentru bebelusi (lapte, piureuri, sucuri, biscuit, saruri de rehidratare etc.)
- **produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igiena si care au fost desigilate de consumator** (medicamente de uz uman, produse cosmetice, produse de igiena intima si produse care intra in contact cu mucoasa umana: scutece, periute de dinti, biberoane, suzete, nebulizatoare, termometre rectale, pompe de san, irigatoare, centuri postnatale, protectii mameloane, dus bucal, jucarii dentitie. Prezenta lista nu este exhaustiva).
- **produse care sunt, dupa livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente.**
- **Produse sigilate incadrate in categoria medicamentelor de uz uman, care necesita conditii speciale de depozitare si pastrare, astfel cum acestea sunt mentionate in prospect de detinatorului autorizatiei de punere pe piata. Prin exceptie, se accepta returul medicamentelor de uz uman sigilate/desigilate care prezinta deficiente de calitate si/sau conformitate constatate de o autoritate competenta.**

**Obligatiile Clientului in cazul retragerii conform art.14 alin.3 din OUG 34/2014**

- Clientul este responsabil in ceea ce priveste diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si functionarii produselor.
- Ca atare, in functie de tipul de produs care se returneaza, daca se constata ca actiunile asupra acestuia tradeaza urme de folosinta excesiva ce pot cauza diminuarea valorii, produsul este trimis spre verificare catre furnizor/producer, pentru confirmarea/ infirmarea manipulării corespunzatoare a acestuia. Astfel, valoarea finala a acestuia se va stabili in functie de

valoarea generata de costul pieselor necesar a fi inlocuite si/sau manoperei de reconditionare a produsului. **Diminuarea valorii produsului returnat** in functie **de deteriorarea acestuia poate fi facuta pana la 50% din valoarea initiala.**

- SHVRS Beauty livrează produsele Clientului în cel mult 30 de zile de la confirmarea comenzii de către SHVRS Beauty.
- În cazul în care SHVRS Beauty nu și-a îndeplinit obligația de a livra produsele în termenul mentionat mai sus, Clientul îi solicită acestuia să efectueze livrarea într-un termen suplimentar, corespunzător circumstanțelor. În cazul în care SHVRS Beauty nu livrează produsele în termenul suplimentar respectiv, Clientul are dreptul, după caz, la anularea/retragerea comenzii. Prin excepție de la prevederile [art. 1549-1554](#) din Legea nr. 287/2009 privind [Codul civil](#), republicată, cu modificările ulterioare, în cazul anularii/retragerii comenzii de către Client în condițiile prevăzute la paragraful anterior, SHVRS Beauty rambursează toate sumele plătite de către client aferente comenzii în decurs de cel mult 7 zile de la data la care Clientul a comunicat SHVRS Beauty decizia sa de anulare/retragere a comenzii.

## **Garantia produselor**

**(OUG nr.140/2021** privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri, cu modificările ulterioare.)

Garanția comercială este prevăzută în certificatul de garanție sau în publicitatea disponibilă în momentul sau înaintea plasării comenzii, în plus față de obligațiile legale care îi revin SHVRS Beauty după caz, referitoare la garanția de conformitate, de a rambursa prețul plătit sau de a înlocui, a repara sau a întreține bunurile în orice mod, în cazul în care acestea nu corespund specificațiilor sau oricărei alte cerințe care nu este legată de conformitate.

Garanție comercială dă naștere unei obligații juridice pentru SHVRS Beauty după caz în condițiile stabilite în certificatul de garanție comercială și în anunțurile publicitare asociate, disponibile în momentul sau anterior plasării comenzii.

**În cazul în care un producător oferă Clientului o garanție de durabilitate pentru anumite bunuri pentru o perioadă de timp anume, SHVRS Beauty după caz răspunde direct față de Client, pe întreaga perioadă acoperită de garanția de durabilitate, pentru repararea sau înlocuirea bunurilor conform OUG 140/2021.**

Certificatul de garanție comercială este oferit Clientului, pe un suport durabil, cel mai târziu în momentul livrării bunurilor.

Certificatul de garanție comercială conține următoarele elemente:

- a) o declarație clară prin care se indică faptul că Clientul are dreptul la măsuri corective din partea SHVRS Beauty, după caz, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor și că măsurile corective respective nu sunt afectate de garanția comercială;
- b) numele și adresa celui care oferă garanția;
- c) procedura pe care trebuie să o urmeze Clientul pentru a obține aducerea în aplicare a garanției comerciale;
- d) indicarea bunurilor cărora li se aplică garanția comercială;
- e) condițiile garanției comerciale.

Certificatul de garanție comercială este redactat în limba română, fără a exclude prezentarea acestuia și în alte limbi.

## **Remedierea neconformitatii:**

- **Prin inlocuire**

- perioada de timp prevăzută în **garanția comercială** de durabilitate începe să curgă de la data înlocuirii, pentru bunurile care înlocuiesc bunurile neconforme;

- Inlocuirea produsului se efectuează în maxim 15 zile calendaristice din momentul în care SHVRS Beauty (i) a fost informat de către Client cu privire la neconformitate și care este stabilit fie de comun acord, în scris, între SHVRS Beauty și Client, luându-se în considerare natura și complexitatea bunurilor, natura și gravitatea neconformității și efortul necesar pentru finalizarea reparației sau înlocuirii.