

# Politica de retur – NOVO BRANDS S.R.L.

## Capitolul I – Dispoziții generale

1. Înțelesul unor termeni
  - 1.1. Termenii cu majuscule folosiți în continuare, dacă nu rezultă altfel din context, au înțelesul prevăzut în Termenii și Condițiile NOVO BRANDS S.R.L.
2. Completarea Politicii de retur
  - 2.1. În urma achiziționării Produselor comercializate de Societate, prin intermediul Website-ului, între Dumneavoastră și Societate se încheie un Contract la distanță. Conținutul acestui Contract la distanță este prevăzut de Termenii și Condițiile NOVO BRANDS S.R.L. împreună cu dispozițiile legale ce se aplică în completare, de Politicile GDPR și de prezenta Politică de retur.
  - 2.2. Politica de retur prevede, în continuare, condițiile în care puteți beneficia de dreptul de a returna Produsele, urmând a vă fi rambursate sumele achitate cu ocazia achiziției.

## Capitolul II – Dreptul de retragere din contract (dreptul de retur al Produselor) acordat Consumatorilor

3. În conformitate cu dispozițiile legale, dacă aveți calitatea de Consumator, beneficiați de un drept de retragere din Contractul la distanță încheiat, respectiv dreptul de a returna Produsele într-o perioadă de 14 de zile de la momentul primirii acestora, fără a fi necesar să vă justificați în vreun fel decizia. Dispozițiile legale care reglementează dreptul de retragere sunt cele conținute în art. 9 alin. 1 din O.U.G. nr. 34/2014, care prevăd următoarele: *„Cu excepția cazurilor prevăzute la art. 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. (3) și la art. 14”*.
4. În situația în care nu aveți calitatea de Consumator, înțelegeți și acceptați că nu beneficiați de dreptul de retragere din Contract (dreptul de retur al Produselor). Cu toate acestea, Societatea va putea acorda, de la caz la caz și la libera sa apreciere, dreptul de retragere din Contractul la distanță și Agenților Economici, în termen de 14 zile de la momentul primirii Produselor

### Capitolul III – Lipsa/Încetarea/Pierderea dreptului de retragere din Contractul la distanță (dreptului de retur)

5. În conformitate cu dispozițiile legale, nu beneficiați de dreptul de retragere din Contractul la distanță (dreptul de retur al Produselor sau dreptul de retragere din contract în privința serviciilor) în cazurile prevăzute de art. 16 din O.U.G. nr. 34/2014, în special în următoarele situații:
  - a) Produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, dacă au fost desigilate – cum ar fi căștile de urechi (căști in ear);
  - b) după prestarea integrală a serviciilor și, în cazul în care contractul dă naștere unei obligații de plată pentru Consumator, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul de retragere după executarea integrală a contractului de către profesionist;
6. Prin urmare, înțelegeți și acceptați că în măsura în care Produsul sau serviciul comandat se încadrează în una dintre categoriile prevăzute mai sus, nu veți putea returna Produsul comandat, această situație fiind exceptată de la acordarea dreptului de retur, conform dispozițiilor legale.
7. Astfel, în măsura în care ați comandat un Produs sigilat, înțelegeți și acceptați, în mod expres, că acesta nu mai poate fi returnat în situația în care Produsul a fost desigilat, iar măsura se impune din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă.
8. Pentru celelalte Produse, care nu se încadrează în una dintre categoriile de mai sus, dacă aveți calitatea de Consumator, vă puteți exercita dreptul de retragere prin intermediul formularului de retur disponibil pe Website la adresa: <https://www.refurbished.ro/retur> sau prin intermediul adresei de email transmițându-ne formularul din anexă completat. După transmiterea Formularului de Retur, veți primi un mail de confirmare a solicitării efectuate. Produsul pe care doriți să îl returnați vă rugăm să îl trimiteți la următoarea adresă: Str. Jiului Nr.149A, Sector 1, București împreună cu accesoriile primite (dacă este cazul).

**Înainte de trimiterea Produselor, vă rugăm să vă asigurați că acestea sunt resetate la setările din fabrică (dacă este posibil). Măsura este necesară deoarece Produsele cu parole/coduri nu pot fi verificate în vederea procesării returului.**

9. **Trebuie să aveți în vedere că Dumneavoastră veți suporta costul transportului aferent returnării Produsului.**
10. Pentru exercitarea valabilă a dreptului de retur este necesar să ne comunicați formularul de retur sau decizia de returnare a Produselor înainte de expirarea perioadei de 14 zile ce începe de la data la care Produsele v-au fost livrate. În conformitate cu dispozițiile legale și în funcție de preferințele Dumneavoastră, aveți posibilitatea de a utiliza și formularul prevăzut în Partea B din Anexa Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările ulterioare.
11. După comunicarea opțiunii Dumneavoastră, în sensul exercitării dreptului de retragere (retur), Contractul la distanță nu va mai fi executat, obligațiile prevăzute în acesta fiind stinse. **Pentru exercitarea dreptului de retur este necesar să ne prezentați ID-ul/Numărul comenzii**, în absența acestuia, existând riscul ca achiziția Dumneavoastră să nu poată fi identificată și să nu putem da curs cererii de retur.
12. În cazul în care ați achitat prețul Produselor (inclusiv costurile de transport), declarați și acceptați expres că acest preț încasat să vă fie restituit prin transfer bancar, în contul indicat în formularul prevăzut pentru retur. Sumele în cauză vă vor fi rambursate în termen de maximum 14 zile de la comunicarea retragerii, sub rezerva returnării Produselor până la expirarea acestui termen. Este posibil ca perioada de timp pentru returnarea sumelor să se prelungească, în cazul în care Produsele ajung la Noi spre sfârșitul perioadei menționate, de 14 zile. Totuși, în cazul în care nu aveți un cont bancar, vă rugăm să ne contactați la coordonatele indicate pentru a conveni un mijloc prin care să vă restituim sumele în cauză.
13. Anterior restituirii sumelor de bani achitate cu titlu de preț, Societatea își rezervă dreptul de a efectua verificări la data returnării Produselor de către firma de curierat, pentru ca acestea să nu prezinte deteriorări. În măsura în care Produsul prezintă unele neconformități, contravaloarea prețului achitat de Dumneavoastră, ce urmează a fi restituit, va fi diminuat cu suma necesară reparării acestor neconformități. În acest sens, dacă va fi cazul, vă vom informa în consecință. Dispozițiile legale în materie prevăd: **„consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să fie descurajantă pentru consumator în a-și exercita dreptul de retragere”**.
14. Spre exemplu, manipulările acceptate pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării Produselor sunt:

- inspectarea vizuală, tactilă și olfactivă a Produselor, atunci când nu se încalcă prevederile de mai jos;
- aveți dreptul doar de a verifica dacă Produsul este corespunzător nevoilor dumneavoastră, în considerarea cărora a fost comandat, iar nu și de a-l utiliza și altele asemenea.

15. **Nu sunt permise următoarele acțiuni care duc la diminuarea valorii Produsului, așa cum de altfel nu sunt permise nici în cadrul magazinelor:**

- folosirea Produselor în orice alt mod decât inspectarea vizuală și verificarea conformității acestora;
- ruperea sigiliilor și a etichetelor;
- ruperea sau deteriorarea, zgârierea, murdărirea, pătarea, impregnarea Produselor cu substanțe externe;

16. Orice utilizare sau folosire diferită a Produselor, peste limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor Produselor, și care generează deteriorări sau neconformități asupra acestora, va atrage obligația Dumneavoastră de a suporta diminuarea valorii Produselor cu aceste deteriorări sau neconformități.

Totodată, vă rugăm să vă asigurați că ați ambalat în mod corespunzător Produsul, astfel încât să fie protejat pe durata transportului. Eventualele avarii pe care le suportă Produsul pe durata transportului vor fi suportate de Dumneavoastră.

17. În acest caz, Societatea va compensa valoarea neconformităților sau a deteriorărilor cu sumele ce ar fi trebuit să vă fie restituite, urmând a vă restitui doar diferența aferentă.

#### Capitolul IV- Alte informații

18. În măsura în care aveți nevoie de alte informații cu privire la Politica de retur sau dacă întâmpinați dificultăți în returnarea Produselor, vă rugăm să ne scrieți la coordonatele indicate pentru contact sau la adresa: [contact@refurbished.ro](mailto:contact@refurbished.ro).

19. Societatea își rezervă dreptul de a modifica Politica de retur după cum consideră necesar. În măsura în care, după efectuarea acestor modificări, nu sunteți de acord cu noul conținut, vă rugăm să nu mai utilizați Website-ul sau Produsele Societății.

20. Această Politică de retur a fost actualizată la data de 30.05.2023

