

PROCEDURA DE RECLAMAȚII PENTRU CONSUMATORI

societatea comercială **Waterdrop CEE, s.r.o.**,

cu sediul social la adresa Sekaninova 869/3, Husovice, 614 00 Brno, Republica Cehă, CIF: 068 95 182, CIF UE: CZ06895182, înscris în Registrul Comerțului de la Tribunalul Regional din Brno în Secțiunea C, dosar nr. 104968, reprezentată de Kateřina Navrátilová, director executiv

pentru vânzarea de bunuri printr-un magazin online situat la adresa www.waterdrop.ro

1 PARTEA INTRODUCIVĂ

- 1.1 Această procedură de reclamații se aplică la bunurile furnizate de compania **Waterdrop CEE, s.r.o.**, cu sediul social la adresa Sekaninova 869/3, Husovice, 614 00 Brno, Republica Cehă, CIF: 068 95 182, CIF UE: CZ06895182, înregistrată la Tribunalul Regional din Brno, secțiunea C, dosar 104968, reprezentată de Kateřina Navrátilová, director executiv Ofițer (în continuare "**Waterdrop CEE, s.r.o.**" și / sau „**Waterdrop**" și/sau "**noi**„).
- 1.2 Această procedură de reclamații face parte integrală din Termeni și condiții (denumite în continuare **TC**) ale societății Waterdrop CEE, s.r.o. pentru un magazin online disponibil la www.waterdrop.ro.
- 1.3 **Procedura de reclamație este destinată numai clientului consumator.** Un client care este consumator este orice persoană (persoană fizică) care, în afara sferei activității sale comerciale sau în afara sferei exercitării independente a profesiei sale, încheie un contract cu noi sau colaborează cu noi în alt mod (denumit în continuare „**consumator**“).
- 1.4 Procedura de reclamații a companiei Waterdrop CEE, s.r.o. va fi utilizată pentru a reglementa drepturile și obligațiile în exercitarea drepturilor care rezultă din performanța defectuoasă a vânzării de bunuri între noi în calitate de vânzător și client în calitate de cumpărător (în continuare doar „**client**“ sau, de asemenea „**dvs.**“), inclusiv drepturile care decurg din orice garanție contractuală. Pe lângă aceasta, procedura de reclamații informează consumatorii cu privire la condițiile, modul și posibilitățile de a revendica bunurile defecte sau deteriorate în alt mod. Drepturile și obligațiile părților sunt în conformitate cu Legea nr. 89/2012 Coll. Cod civil (denumit în continuare "**Cod Civil**") și Legea nr. 634/1992 Coll. privind protecția consumatorilor, astfel cum a fost modificată. În cazul în care acestea sunt drepturi în temeiul unei garanții contractuale, relația este guvernată de condiții specificate de garanție.

2 CAZURILE ÎN CARE SUNTEM RESPONSABILI PENTRU UN DEFECT AL MĂRFURILOR

- 2.1 Suntem răspunzători față de client că bunurile nu prezintă defecte la primire. În special, suntem răspunzători față de client că, în momentul când preia bunurile de la curier,
 - 2.1.1 mărfurile au proprietățile agreate de părți și, în absența unui acord, proprietățile descrise de noi sau de producător sau pe care clientul le-a așteptat în ceea ce privește natura bunurilor și pe baza publicității efectuate de noi sau de producător,
 - 2.1.2 mărfurile sunt adecvate pentru scopul menționat pentru utilizarea lor sau pentru care sunt utilizate de obicei mărfurile de acest fel,

- 2.1.3 mărfurile corespund calității sau designului convenit de părți sau designului eșantionului sau modelului convenit, dacă calitatea sau designul a fost determinat în conformitate cu eșantionul sau modelul convenit,
- 2.1.4 sunt în cantitatea, măsura sau greutatea corespunzătoare,
- 2.1.5 bunurile respectă cerințele reglementărilor legale.
- 2.2 Dacă defectul se manifestă în curs de douăsprezece luni de la primirea mărfii, se consideră că bunurile au fost defecte de la preluarea acestora, dacă nu dovedim altfel.
- 3 CAZURI ÎN CARE NU SUNTEM RESPONSABILI PENTRU DEFECTUL MĂRFURILOR, CAZURI ÎN CARE NU NE PUTEȚI RETURNA MĂRFURILE**
- 3.1 Nu suntem răspunzători față de client pentru defecte în următoarele cazuri:
- 3.1.1 dacă defectul este prezent la bunuri în momentul preluării acestora și pentru un astfel de defect, se acordă o reducere din prețul de achiziție,
- 3.1.2 defectul a apărut la bunuri din cauza uzurii cauzate de utilizarea normală sau dacă acesta rezultă din natură bunurilor,
- 3.1.3 este cauzat de client și a fost cauzat de utilizarea, depozitarea, întreținerea necorespunzătoare, intervenția clientului sau daune mecanice, toate în condiții care nu corespund din punct de vedere al temperaturii, prafului, umidității sau altor influențe ale mediului și acestea sunt specificate direct de noi sau de producător (de obicei pe eticheta produsului) și/sau rezultă din reglementările legale,
- 3.1.4 bunuri care au fost modificate de client și dacă a apărut un defect ca urmare a acestei modificări,
- 3.1.5 utilizarea mărfurilor în condiții care nu corespund din punct de vedere al temperaturii, prafului, umidității, influențelor chimice și mecanice ale mediului, care sunt determinate direct de vânzător sau producător sau rezultă din reglementările legale,
- 3.1.6 defectul a apărut ca urmare a unui eveniment extern dincolo de controlul nostru (de exemplu, un eveniment natural).
- 3.2 Care sunt condițiile în care nu ne puteți returna bunurile:
- 3.2.1 produse alimentare ambalate care nu pot fi refolosite din motive igienice sau în cazul mărfurilor deja utilizate (de exemplu, dacă clientul deteriorează ambalajul de protecție al mărfurilor sau dacă rupe sigiliul de siguranță sau dacă poate apărea o altă contaminare a mărfurilor);
- 3.2.2 alte bunuri, în cazul în care mărfurile sunt prevăzute cu ambalaje igienice sau alte ambalaje sigilate și nu este posibilă returnarea acestora din motive igienice sau de sănătate;
- 3.2.3 dacă bunurile livrate de noi au fost amestecate iremediabil cu alte bunuri;
- 3.2.4 bunuri care au fost modificate conform dorințelor dumneavoastră;
- 3.3 Suntem interesați să respectăm standardele de igienă aplicabile. Este posibil să apară o situație în care doriți să ne returnați bunurile (retragerea din contractul de cumpărare), care au fost deja despachetate de dvs. sau ambalajul igienic sau sigilat a

fost rupt și bunurile nu mai pot fi folosite din nou (acestea nefiind cazuri în care ați primit mărfuri deteriorate în timpul transportului). Sunteți de acord că, în aceste cazuri (când primim înapoi, de exemplu, bunuri scoase din ambalaje igienice sau alimente ambalate cu ambalaje de protecție deteriorate, astfel încât bunurile să nu poată fi refolosite), avem dreptul să refuzăm bunurile returnate și să vi le trimitem înapoi pe cheltuiala dvs. Dacă acest lucru nu este posibil (de exemplu, din motive igienice sau din cauza distrugerii ambalajului de protecție), avem dreptul să distrugem marfa imediat.

4 DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI PRIVIND PRELUAREA MĂRFURILOR

- 4.1 Clientul este obligat să verifice bunurile la primire și să se asigure de proprietățile acestora (mai ales dacă clientul a primit tipul corect de bunuri, dacă bunurile au calitatea convenită, dacă ambalajul bunurilor conține tot ce ar trebui să conțină).
- 4.2 Clientul nu are drepturi din executarea defectuoasă, dacă este vorba despre un defect, pe care trebuia să îl cunoască cu atenția obișnuită la încheierea contractului de cumpărare sau, dacă bunurile sunt predate mai târziu decât la încheierea contractului de cumpărare, atunci direct la primire. Clientul nu are dreptul la performanță defectuoasă și dacă acesta știa înainte de preluare că bunurile au un defect sau dacă clientul a provocat el însuși defectul.

5 DACĂ BUNURILE AU FOST DETERIORATE ÎN TIMPUL TRANSPORTULUI

- 5.1 Când primiți expedierea de la transportator, verificați integritatea ambalajului. Prin acceptarea expedierii, confirmați că ați primit expedierea fără defecte evidente. Dacă ambalajul este deteriorat, raportați acest lucru direct transportatorului și scrieți cu el un protocol despre asta. Curierul va păstra expedierea. Acesta este cel mai simplu mod de a soluționa o reclamație la bunurile deteriorate, livrarea ne va fi returnată de către transportator imediat și vă va fi trimisă cât mai repede posibil o comandă nouă.
- 5.2 Dacă constatați că, conținutul transportului este deteriorat după primire și despachetare, informați-ne fără întârziere după primirea coletului de la transportator. Vă rugăm să rețineți că, dacă veți raporta reclamația la a treia (3.) și următoarele zile după primirea expedierii, o astfel de reclamație nu va fi probabil acceptată de către transportator. Ca urmare a reclamației dvs. întârziate pentru o expediție deteriorată, nouă ne pot apărea daune (bunurile deteriorate la transport nu ne vor fi rambursate de transportator pentru reclamația dvs. întârziată), în acest caz avem dreptul să recuperăm aceste daune de la dvs. Păstrați coletul și faceți documentația foto (astfel încât mărfurile deteriorate, ambalajul, umplutura să poată fi văzute clar).
- 5.3 După notificarea reclamației veți primi o confirmare la adresa de e-mail, după care personalul nostru de la asistență pentru clienți vă va contacta de obicei prin telefon cu privire la pașii următori. Ne puteți contacta oricând prin telefon la **+40373804721** sau prin e-mail la romania@waterdrop.com pentru a verifica dacă reclamația este deja procesată.

6 DACĂ AȚI PRIMIT O MĂRFĂ GREȘITĂ

- 6.1 În cazul în care ați primit mărfuri trimise incorect, cantități incorecte sau alt design de culoare sau mărfuri complet diferite pe care nu le-ați comandat etc., contactați-ne la numărul de telefon **+40373804721** sau prin e-mail la romania@waterdrop.com. Încercăm să prevenim astfel de greșeli și pentru această gestionăm o înregistrare video a procesului de ambalare a expedierii dvs. Ne cerem scuze în prealabil pentru eventualele discrepanțe în comandă și vom face

totul pentru ca procesul de reclamație să fie cât mai confortabil pentru dvs. și cât mai rapid posibil din partea noastră.

- 6.2 După trimiterea unei reclamații veți primi o confirmare pe e-mail. Vom examina totul cât mai repede posibil și vă vom contacta, pentru a stabili următorul pas. Ne puteți contacta oricând prin telefon la **+40373804721**, sau prin e-mail la romania@waterdrop.com pentru a verifica dacă reclamația dvs. este deja procesată.

7 DETECTAREA DEFECTULUI MĂRFURILOR ÎN 14 ZILE DE LA PRIMIRE

- 7.1 Dacă găsiți un defect la mărfurile livrate în termen de 14 zile de la primire, contactați-ne.
- 7.2 Respectăm pe deplin faptul că aveți dreptul de a vă retrage din contractul de cumpărare în termen de 14 zile de la primirea bunurilor. Într-un astfel de caz, bunurile trebuie returnate nedeteriorate sau într-un pachet sigilat sau igienic. **Nu veți putea îndeplini însă această condiție dacă descoperiți un defect în termen de 14 zile de la primirea mărfii.** Vă rugăm să rețineți că, în conformitate cu reglementările legale valabile, sunteți responsabil pentru reducerea valorii bunurilor. În ceea ce privește cele de mai sus, vă recomandăm livrarea mărfurilor defecte ca fiind cea mai potrivită procedură (sau mărfuri care ar fi putut fi deteriorate ca urmare a transportului). Nu trebuie să vă îngrijorați că procesul de reclamație va dura mai mult decât procesul nostru de returnare a bunurilor în termen de 14 zile de la primire.
- 7.3 După depunerea unei reclamații, veți primi o confirmare la adresa dvs. de e-mail, după care personalul departamentului nostru de clienți vă va contacta, de obicei, telefonic pentru a stabili pașii următori. Ne puteți contacta oricând prin telefon la **+40373804721** sau prin e-mail la romania@waterdrop.com pentru a verifica dacă plângerea este deja procesată.

8 DESCOPERIREA UNUI DEFECT LA MĂRFURI ÎN TERMEN DE 24 DE LUNI DE LA PRIMIRE

- 8.1 Aveți obligația să vă exercitați dreptul la un defect al mărfii (să îl revendicați) imediat, fără întârzieri nejustificate după apariția defectului, în caz contrar, instanța nu v-ar acorda dreptul la o performanță defectuoasă. Dacă nu revendicați defectul la timp, nu veți putea face o retragere din contractul de cumpărare din cauza defectului existent.
- 8.2 Clientul este îndreptățit să-și exercite dreptul la o performanță defectuoasă care apare la bunurile de consum în termen de 24 de luni de la primire EXCEPȚIE făcând mărfurile pentru care perioada pentru care mărfurile pot fi utilizate (adică perioada de valabilitate / a se consuma până la) este indicată pe ambalaj, etichetă, în instrucțiunile atașate mărfurilor sau în publicitate în conformitate cu alte legislații, prevederile privind garanția pentru calitate (garanție contractuală).
- 8.3 După expirarea acestei perioade (24 de luni și / sau perioada de valabilitate), dreptul la o performanță defectuoasă asupra mărfurilor nu poate fi aplicat. Dacă este posibil în cazul bunurilor în cauză, această perioadă se prelungește cu perioada în care clientul nu a putut utiliza bunurile deoarece se aflau în curs de reclamație justificată. Deși ne străduim să soluționăm reclamațiile întotdeauna spre satisfacția clientului, unele produse trebuie depozitate conform instrucțiunilor de pe ambalaj / etichetă - altfel se vor strica. Chiar dacă în aceste cazuri perioada de 24 de luni și / sau termenul de valabilitate nu a expirat încă, nu putem accepta reclamația dvs. (punctul 3.1.3 sau punctul 3.1.5 din această procedură de reclamații).

- 8.4 Vă rugăm să descrieți defectul într-un mesaj adresat prin e-mail la romania@waterdrop.com. Vă rugăm să specificați în special:
- 8.4.1 numărul comenzii;
 - 8.4.2 să descrieți defectul;
 - 8.4.3 metoda aleasă de soluționare a reclamației, în timp ce clientul nu are dreptul să schimbe metoda aleasă de soluționare a reclamației fără acordul nostru prealabil;
 - 8.4.4 adresa dvs. pentru posibila returnare a bunurilor după închiderea procesului de reclamație.
- 8.5 După trimiterea mesajului prin e-mail cu scopul de a vă aplica dreptul la o performanță defectuoasă, veți primi prin e-mail o confirmare de înregistrare a reclamației de la noi. Momentul depunerii unei reclamații este considerat a fi momentul în care primim de la dvs. date despre reclamație.
- 8.6 Dreptul la o performanță defectuoasă, poate fi revendicat și la adresa **Expandeco - Waterdrop CEE s.r.o., Str. Michelangelo, nr. 25 Oradea, Jud. Bihor, cod poștal 410431, România**, în timpul programului de lucru între orele 9:00 - 18:00 în zilele lucrătoare.
- 8.7 Prin trimiterea unei reclamații la adresa noastră de e-mail nu se pune capăt procesului de reclamație. Este responsabilitatea dumneavoastră să ne trimiteți la adresa **Expandeco - Waterdrop CEE s.r.o., Str. Michelangelo, nr. 25 Oradea, Jud. Bihor, cod poștal 410431, România** sau la adresa **Waterdrop CEE, s.r.o., Sekaninova 869/3, Husovice, 614 00 Brno, Republica Cehă**, mărfurile defecte și reclamate și / sau să păstrați mărfurile defecte conform instrucțiunilor noastre și să faceți o documentație a defectului (de exemplu, să faceți și să trimiteți personalului nostru din departamentul de reclamații o fotografie a mărfurilor defecte), astfel încât presupusul defect să poată fi verificat. Bunurile trebuie returnate complet, nedeteriorate (cu excepția defectului revendicat), ideal în ambalajul original nedeteriorat, astfel încât să putem urma principiile unei bune igiene. Împreună cu bunurile, clientul este obligat să ne trimită și o copie a avizului de livrare sau a facturii. **Costul pentru returnarea bunurilor este suportat de client.** Vă rugăm să rețineți că bunurile reclamate, trimise la noi cu plata pentru transport la livrare nu vor fi acceptate de noi și vă vor fi returnate pe cheltuiala dvs.
- 8.8 Cu toate acestea, dacă reclamația dvs. este recunoscută ca justificată, aveți dreptul la rambursarea costurilor suportate asociate cu aplicarea unei reclamații justificate. Aceste costuri sunt înțelese ca fiind cele mai mici costuri necesare (adică costul expedierii mărfurilor prin cel mai ieftin transportator disponibil). Cererea de rambursare a acestor costuri trebuie depusă în termen de cel mult o (1) lună de la expirarea perioadei de exercitare a dreptului de performanță defectuoasă.
- 8.9 După primirea mărfurilor revendicate, vi se va trimite o confirmare de primire a reclamației și conținutul acesteia la adresa de e-mail specificată de dvs.

9 TERMEN PENTRU SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIEI

- 9.1 În termen de treizeci (30) de zile de la exercitarea dreptului la o performanță defectuoasă procesul de reclamație trebuie să fie soluționat din partea noastră.
- 9.2 Termenul limită pentru soluționarea reclamațiilor este întotdeauna rezonabil din partea noastră. Viteza de gestionare a reclamației va depinde și de cooperarea clientului. Cu toate acestea, de regulă, după primirea documentației necesare

(fotografia mărfurilor) sau primirea mărfurilor revendicate de către noi, se efectuează imediat o evaluare a defectului iar rezultatul evaluării plângerii îi este comunicat clientului. În unele cazuri, este necesară și o evaluare profesională a defectului.

- 9.3 În cazul în care bunurile revendicate s-au dovedit a fi defecte, procesul de reclamație este încheiat în cel mult treizeci (30) de zile de la exercitarea dreptului la performanță defectuoasă. În cazuri justificate, angajatul autorizat poate conveni cu clientul ca procesul să fie încheiat după o perioadă mai lungă. Suntem obligați să vă solicităm informații suplimentare cât mai repede posibil.
- 9.4 Dacă nu s-a constatat că mărfurile sunt defecte, veți fi informat pentru a realiza o procedură individuală.

10 METODA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIEI

- 10.1 Alegerea metodei de soluționare a reclamației de către client este condiționată în principal de faptul dacă performanța defectuoasă este o încălcare substanțială sau nesemnificativă a contractului.
- 10.2 În cazul în care performanța defectuoasă este o încălcare esențială a contractului, clientul are dreptul la:
- 10.2.1 eliminarea defectului prin livrarea unui produs nou fără defecte sau prin trimiterea bunurilor lipsă, sau
 - 10.2.2 prin repararea defectelor la bunuri (dacă acest lucru este posibil și oportun datorită naturii mărfurilor), sau
 - 10.2.3 o reducere rezonabilă din prețul de achiziție, sau
 - 10.2.4 retragerea din contract.
- 10.3 În cazul în care performanța defectuoasă nu este o încălcare esențială a contractului, clientul are dreptul la:
- 10.3.1 - eliminarea defectului prin livrarea unui produs nou fără defecte sau
 - 10.3.2 prin livrarea produsului lipsă sau
 - 10.3.3 sau prin repararea produsului sau
 - 10.3.4 o reducere rezonabilă din prețul de achiziție.
- 10.4 Clientul are obligația să ne comunice ce drept de performanță defectuoasă a ales, atunci când notifică defectul, sau fără întârziere nejustificată după notificarea defectului. Clientul nu poate modifica alegerea făcută fără acordul nostru; acest lucru nu se aplică dacă solicitați repararea unui defect care se dovedește a fi ireparabil. Dacă nu eliminăm defectele într-un timp rezonabil sau dacă vă informăm că nu vom elimina defectele, puteți solicita o reducere rezonabilă din prețul de achiziție în loc să eliminăm defectul sau vă puteți retrage din contract.
- 10.5 Dacă apare o situație în care nu vă alegeți dreptul la performanță defectuoasă la timp (conform punctului 10.4 din procedura de reclamație), aveți drepturile ca și în cazul unei încălcări minore a contractului.
- 10.6 Puteți solicita să vă trimitem alte bunuri fără defect, dacă acest lucru nu este disproporțional față de natura defectului, dar cu excepția cazului în care defectul privește doar o parte componentă a bunului, puteți solicita doar înlocuirea piesei; dacă acest lucru nu este posibil, vă puteți retrage din contractul de cumpărare. Cu

toate acestea, dacă acest lucru nu este rezonabil având în vedere natura defectului, în special dacă defectul poate fi înlăturat fără întârzieri nejustificate, consumatorul are dreptul la eliminarea defectului gratuit.

- 10.7 Dreptul la alte bunuri în schimb, sau la o piesă de schimb chiar și în cazul unui defect remediabil, dacă nu puteți folosi bunurile corect după reparația defectului după reparații sau pentru un număr mai mare de defecte. În acest caz, aveți și dreptul de a vă retrage din contractul de cumpărare. Dacă nu vă retrageți din contractul de cumpărare sau dacă nu vă exercitați dreptul la primirea unor alte bunuri fără defecte, la înlocuirea componentelor sau la repararea bunurilor, puteți solicita o reducere rezonabilă din prețul de cumpărare.
- 10.8 Aveți dreptul la o reducere rezonabilă din preț chiar dacă nu vă putem oferi alte bunuri fără defecte, să vă înlocuim parte sau să reparăm bunurile, precum și dacă nu înlăturăm defectul într-un timp rezonabil sau dacă acest lucru v-ar provoca dificultăți considerabile în obținerea despăgubirilor.
- 10.9 Vă putem oferi piesa lipsă sau putem elimina un alt defect legal până când vă exercitați dreptul la o reducere din prețul de achiziție sau vă retrageți din contractul de cumpărare. Avem dreptul să eliminăm alte defecte la alegerea noastră prin repararea bunurilor sau livrarea debunurinoi; alegerea nu trebuie să impună clientului costuri disproporționate. Dacă nu eliminăm defectul bunurilor la timp sau refuzăm să eliminăm defectul bunurilor, clientul poate solicita o reducere din prețul de achiziție, sau se poate retrage din contract. Clientul nu poate modifica alegerea făcută fără acordul nostru.
- 10.10 La soluționarea unei reclamații prin livrarea unor bunuri noi, clientul are obligația să ne returneze bunurile primite inițial (dacă nu cădem de acord altfel). Clientul nu poate solicita să primească alte bunuri (și nu se poate retrage din contractul de cumpărare) dacă nu ne poate returna bunurile inițiale în starea în care le-a primit; acest lucru nu se aplică în următoarele situații:
- 10.10.1 starea bunurilor s-a schimbat ca urmare a unei inspecții pentru a detecta un defect la bunuri, sau
 - 10.10.2 client a folosit bunurile înainte de descoperirea defectului, sau
 - 10.10.3 dacă clientul nu a cauzat imposibilitatea returnării bunurilor în starea neschimbată prin acțiunile sale sau prin omisiune sau
 - 10.10.4 dacă clientul a vândut bunurile înainte de a fi descoperit defectul, dacă a consumat sau a schimbat bunurile prin utilizarea normală; dacă acest lucru este doar parțial, clientul ne va returna ce mai poate fi returnat și ne va rambursa diferența până la suma în care a beneficiat de utilizarea bunurilor.
- 10.11 Dreptul la o performanță defectuoasă nu vă aparține dacă sunteți conștient înainte de preluarea bunurilor că bunurile au un defect sau dacă ați provocat singur defectul.

11 ÎNCETAREA PLÂNGERII

- 11.1 După procesarea unei reclamații depuse, veți fi informat cu privire la încetarea reclamației, prin telefon sau e-mail, și vi se va cere să preluați bunurile revendicate fără întârziere nejustificată. La cererea dvs. vă vom emite o confirmare scrisă a datei și modului de tratare a reclamației, inclusiv o confirmare a corecției și durata reclamației sau justificarea respingerii reclamației.

- 11.2 În cazul în care mărfurile revendicate ne-au fost trimise pentru o reclamație printr-un transportator, după soluționarea acesteia, acestea vor fi trimise automat la adresa clientului, împreună cu o confirmare a datei și a modalității de tratare a reclamației, inclusiv o confirmare a efectuării corecției și durata reclamației sau justificarea respingerii reclamației.
- 11.3 În cazul în care reclamația este recunoscută ca justificată și clientul solicită în mod legitim o rambursare a prețului de achiziție ca modalitate de soluționare a reclamației, vă vom trimite prețul de achiziție plătit fără numerar înapoi în contul bancar pe care îl specificați. la depunerea unei plângeri, cel mai târziu în termen de zece (10) zile lucrătoare de la ziua în care vi s-a trimis confirmarea metodei de tratare a reclamației.
- 11.4 De asemenea, aveți obligația să verificați caracterul complet al bunurilor revendicate la primire, mai ales dacă coletul cu bunurile conține tot ceea ce ar trebui să conțină. Obiecțiile ulterioare nu vor mai fi luate în considerare.

12 **PARTEA FINALĂ**

- 12.1 Drepturile clientului care decurg din lege nu sunt afectate de această procedură de reclamații.
- 12.2 Această procedură de reclamații (destinat numai consumatorilor) este valabilă din 01.09.2021 și anulează validitatea procedurilor de reclamații anterioare.