

POLITICA DE RETUR A PRODUSELOR COMANDATE DE PE SITE-UL WWW.CARTI-SMART.RO

Dispozitii generale

În calitate de consumator, Clientul www.carti-smart.ro are dreptul de a se retrage din contractul de vânzare încheiat la distanță, prin returnarea Produselor comandate și fără nicio justificare, în termen de maximum 14 zile calendaristice de la intrarea în posesie a bunurilor comandate. Procedura de retragere din contract va fi detaliată în cadrul secțiunii cu numărul 2 din prezenta Politică - **Procedura de retragere din contract**.

De asemenea, în situația în care Produsul prezintă neconformități, veți avea posibilitatea de a-l returna către www.carti-smart.ro și de a solicita Vanzatorului aducerea acestuia la conformitate, fără plată, prin reparare/ înlocuire/ reducerea corespunzătoare a pretului, după caz, luând în considerare și natura produsului ori încetarea contractului privind acest Produs și restituirea contravalorii sale. În cazul în care consumatorul constată deficiențe ale Produsului în primele 14 zile de la achiziția sa, se va dispune direct înlocuirea acestuia.

Orice intenție de retur va fi adusă la cunoștință www.carti-smart.ro prin transmiterea unei solicitări în acest sens la adresa de e-mail: contact@www.carti-smart.ro sau prin transmiterea formularului de retragere, astfel cum acesta este prezentat mai jos.

I. Procedura de retragere din contract. Formular de retragere

În conformitate cu OUG 34/2014, Clientul care deține calitatea de consumator (persoană fizică) are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze bunul comandat, în termen de 14 zile calendaristice, fără invocarea niciunui motiv în acest sens.

Clientul trebuie să returneze produsele fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat decizia de retragere din contract.

www.carti-smart.ro va rambursa toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, mai puțin costurile livrării produsului către Consumator, fără întârziere nejustificată, la momentul recepționării produsului returnat sau la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsul, luându-se în considerare data cea mai apropiată, dar nu mai târziu de 14 zile calendaristice de la data la care www.carti-smart.ro a fost informată privind decizia de retragere din contract a consumatorului. Cumpărătorul va suporta doar cheltuielile direct legate de returnarea Produselor.

Rambursarea sumei aferente Produselor achiziționate se realizează prin aceeași metodă de plată folosită pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care Clientul își da acordul expres pentru utilizarea unei alte metode. Rambursarea sumei se realizează în urma primirii Produselor returnate de către Client sau a dovezii furnizate de Client de trimitere a Produselor.

Pentru exercitarea dreptului de retragere Consumatorul informează www.carti-smart.ro cu privire la decizia de a se retrage din contract, utilizând o declarație neechivocă în acest sens. Formularul de retur poate fi descărcat accesând următorul [link](#) iar după completare, formularul se trimite către e-mail contact@www.carti-smart.ro. De asemenea, textul formularului de retur poate fi încadrat direct într-un email, ca și mai jos:

Catre: SC COPILĂRIE ȘI CĂRȚI SMART SRL, cu sediul social în localitatea Sulina strada a VI-a, nr.40, județ Tulcea

Nume și prenume:

Telefon:

Adresa de e-mail:

Număr factură:

Număr comandă:

Data comenzii:

Cont bancar pentru returnare contravaloare comandă:

Produs/ Produse returnate:

Motivul returnării Produsului (optional):

Observații/ alte comentarii (optional):

Returul Produselor cumparate va putea avea loc fara invocarea unui motiv in acest sens. Produsele vor fi ambalate corespunzator pentru retur si vor fi insotite de toate accesoriile si documentele aferente acestora in original, precum si de o copie a facturii/bonului de achizitie.

Returnarea unui Produs in lipsa accesoriilor sale va duce la diminuarea valorii acestuia, conform celor mentionate mai jos.

Nu se accepta pentru returnare Produsele care prezinta modificari fizice, lovituri, ciobiri, zgarieturi, pete, socuri etc.

In cazul in care se constata ca valoarea acestuia a fost diminuata, www.carti-smart.ro va retine suma aferenta acestei diminuari.

Suma aferenta Produsului va fi returnata dupa cum urmeaza:

- Pentru Comenzile achitate cu card online - prin restituire in contul din care a fost efectuata plata, daca nu se va indica expres in scris un alt cont in care sa se vireze suma supusa restituirii;
- Pentru Comenzile achitate cu OP/ramburs/Card bancar - prin virament bancar, in contul indicat de catre Cumparator in scris.

In functie de specificul Produselor comercializate pe platforma www.carti-smart.ro, acestea pot fi sigilate. In functie de starea si tipul Produsului returnat, se va decide daca rambursarea poate fi sau nu acceptata.

Toate preturile Bunurilor prezentate pe site, indiferent de specificul acestora sunt preturi finale.

Diminuarea valorii bunurilor

Cumparatorul va fi tinut responsabil numai pentru diminuarea valorii Bunurilor care rezulta din manipulari, altele decat cele necesare pentru determinarea naturii, calitatilor si functionarii acestora. In cazul in care bunul returnat prezinta urme de uzura, zgarieturi, lovituri, accesorii lipsa, certificate de garantie lipsa etc., Consumatorul este responsabil in ceea ce priveste diminuarea valorii sale.

Daca un Consumator isi exercita dreptul de retragere dupa ce a utilizat bunurile intr-o masura care depaseste limita necesara stabilirii naturii, caracteristicilor si modului de functionare a acestora, acesta va raspunde pentru eventuala diminuare a valorii Produselor.

Valoarea finala a Produsului se stabileste in functie de valoarea componentelor/ elementelor ce trebuie inlocuite si a manoperei de reconditionare sau ca diferenta dintre valoarea initiala a Produsului nou si valoarea de revanzare a Produsului folosit, daca aceasta operatiune este posibila. Taxa de diminuare va fi comunicata catre Client la receptionarea si verificarea Produselor.

Produsul returnat trebuie sa fie insotit de certificatul de garantie in original, daca acesta este emis de producator.

Daca Produsele returnate au fost insotite de eventuale bonusuri/cadouri, Cumparatorul este tinut sa le returneze si pe acestea din urma, odata cu Produsul. In caz contrar, valoarea acestora se diminueaza din valoarea returului.

Daca s-au achizitionat mai multe Produse de acelasi fel si se doreste returul tuturor acestor Produse, Consumatorul se va asigura ca doar unul dintre aceste Produse a fost desigilat. Returul celorlalte Produse se accepta doar daca acestea sunt sigilate.

Consumatorul nu isi poate exercita dreptul de retragere pentru furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de Consumator.

Bunuri exceptate de la retur:

- produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar;
- furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;
- furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protectie a sanatatii sau din motive de igiena si care au fost desigilate de consumator;
- furnizarea de inregistrari audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate dupa livrare;
- furnizarea de produse care sunt, dupa livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- cardurile cadou, transmise electronic;
- contractele de furnizare de continut digital (ebooks) care nu este livrat pe un suport material, daca executarea a inceput si, in cazul in care contractul da nastere unei obligatii de plata pentru consumator, in conditiile in care:

- (i)consumatorul si-a dat acordul prealabil expres pentru inceperea executarii in cursul perioadei de retragere;
- (ii)consumatorul a confirmat ca a luat cunostinta de faptul ca isi va pierde dreptul de retragere in consecinta;
- (iii)profesionistul a furnizat confirmarea incheierii contractului.

II. Returul Produsul pentru neconformitati

Avand in vedere natura produselor distribuite de catre www.carti-smart.ro, garantia se refera in fapt la starea initiala a produselor. Astfel la preluarea unei comenzi in eventualitatea unor erori de tipar (coperti sau continut legate invers, pagini lipsa sau in plus etc.), in cazul pieselor lipsa sau defecte in situatia jocurilor etc, clientul trebuie sa verifice si sa semnaleze catre www.carti-smart.ro neconcordantele observate.

Consumatorul isi poate exercita dreptul de retur in cazul in care Produsul prezinta neconformitati daca lipsa de conformitate a acestuia apare intr-un termen de 2 ani, calculat de la livrarea Produsului.

In cazul in care se constata deficiente in primele 14 de zile de la achizitia Produsului, se dispune direct inlocuirea acestuia.

In urma constatarii, www.carti-smart.ro va inlocui produsul cu defect cu unul conform sau in lipsa de stoc va returna clientului sumele achitate fara alte taxe si fara costuri suplimentare pentru client.

De asemenea, produsele care ajung in stare neconforma din cauza transportului sau din alte cauze la client vor fi inlocuite in aceleasi conditii.

Clientul va invoca neconformitatile de indata si in orice caz in termen de cel mult 30 de zile de la data constatarii neconformitatii prin informarea www.carti-smart.ro la nr. 0721211354 de telefon de contact/ adresa de e-mail contact@www.carti-smart.ro / prin completarea formularului disponibil in sectiunea CONTACT .

Dreptul la garantie se pierde in cazul in care:

- Cumparatorul nu a respectat conditiile de utilizare, intretinere etc.;
- Produsul a fost pastrat in conditii improprii, expus la conditii nefavorabile sau a fost manipulat defectuos;
- In caz de deteriorare mecanica provocata prin lovirea Produsului;
- Produsul a fost modificat sau reparat in prealabil de catre alte persoane decat cele autorizate.

Perioada de timp stabilita pentru inlocuirea Produsului returnat nu poate depasi 15 zile calendaristice de la momentul in care Vanzatorul a fost informat despre neconformitate.

Cumparatorul nu este indreptatit sa solicite incetarea contractului daca lipsa conformitatii este minora. www.carti-smart.ro nu ofera garantie comerciala pentru Produsele comercializate prin intermediul platformei www.carti-smart.ro.

In caz de neconformitate a jocurilor achizitionate de pe site-ul web www.carti-smart.ro, se va proceda la inlocuirea produsului. Daca inlocuirea nu este posibila, cum ar fi, dar fara a se limita la lipsa stocului, Clientului ii vor fi rambursate sumele achitate pentru acel produs.

Responsabilitatea asupra defectiunilor revine in sarcina importatorului/distribuitoarelor.

Cartile electronice indeplinesc cerintele de conformitate daca:

- respecta descrierea, cantitatea si calitatea si detine functionalitatea, compatibilitatea, interoperabilitatea si alte caracteristici prevazute in contract;
- este furnizat impreuna cu toate accesoriile, toate instructiunile, inclusiv de instalare, si cu toate serviciile de asistenta pentru Clienti, conform contractului;
- corespunde scopului special pentru care consumatorul il solicita, pe care Clientul l-a adus la cunostinta www.carti-smart.ro cel tarziu in momentul incheierii contractului si pe care comerciantul l-a acceptat;
- este furnizat cu actualizari conform dispozitiilor contractului;
- corespunde scopurilor pentru care s-ar utiliza in mod normal cartile electronice de acelasi tip;
- respecta cantitatea si detine calitatile si caracteristicile de performanta;
- daca este cazul, este furnizat impreuna cu orice accesorii si instructiuni pe care Utilizatorul se poate astepta in mod rezonabil sa le primeasca;
- este in conformitate cu orice versiune de testare sau prezentare a continutului digital sau a serviciului digital pusa la dispozitie de www.carti-smart.ro inainte de incheierea contractului.

Clientul are responsabilitatea de a verifica compatibilitatea formatelor electronice disponibile pe www.carti-smart.ro cu dispozitivul detinut. Cartile in format electronic securizate nu se pot converti in

alte formate. www.carti-smart.ro nu poate returna, converti sau pune la dispozitia clientului alte formate decat cele achizitionate de catre client si existente pe site in momentul tranzactiei.

Cartile in format digital securizate, in formatele PDF si EPUB, distribuite de catre www.carti-smart.ro pot fi accesate doar prin intermediul platformei software ADOBE DIGITAL EDITIONS. Inainte de accesarea cartilor in format digital este OBLIGATORIE autorizarea Adobe Digital Editions cu un cont adobe. In caz contrar cartile accesate chiar si o singura data pe un dispozitiv neautorizat se pot citi EXCLUSIV pe acel dispozitiv. Mai mult, in cazul in care o carte electronica a fost deschisa cu Adobe Digital Editions neautorizat, iar ulterior se face autorizarea, cartea/cartile descarcate si accesibile inainte de autorizare vor deveni indisponibile. In aceasta situatie, www.carti-smart.ro nu va restitui contravaloarea ebook-ului si nici nu va retrimite o alta copie a cartii digitale intr-o varianta la care nu s-a aplicat inca licenta unui utilizator.

III. Informatii necesare pentru retur

Pentru a beneficia de garantia de conformitate a Produselor, Cumparatorul trebuie sa notifice lipsa de conformitate catre Prestator prin completarea formularului de contact, prin transmiterea solicitarii la adresa de e-mail: contact@www.carti-smart.ro, sau prin contactarea Vanzatorului la nr. 0721211354 de telefon.

Returnarea Produselor se va efectua conform celor de mai jos. Articolele returnate catre Vanzator fara a solicita in prealabil o returnare nu vor fi acceptate.

Produsul va fi trimis la sediul social.

Detalii contact:

Telefon: 0721211354

E-mail: contact@www.carti-smart.ro

Expeditorul raspunde atat cu privire la corectitudinea datelor inscrise pe documentul de transport (AWB), cat si de ambalarea corespunzatoare a coletelor continand Produsele returnate.

Coletele trimise de catre expeditor trebuie sa fie ambalate intr-un mod care sa protejeze Produsul de factorii ce pot duce la deteriorarea acestuia pe toata durata transportului (se recomanda folosirea elementelor de siguranta, ex: poliester, carton, folie bule de aer etc.). De asemenea, se recomanda ambalarea coletului astfel incat sa corespunda greutatii, formei si naturii continutului, cat si modului si duratei transportului. Ambalajul trebuie sa protejeze continutul astfel incat sa nu poata fi deteriorat prin presiune sau manipulari succesive, putand fi, dupa caz, constituit din cutii de carton, placaj, lemn, plastic umplut cu polistiren etc.