



FORMULAR DE RETUR

Către **SC MAR-INA PRODPREST SRL** cu sediul în Galați,

Vă informez asupra returnării următorului/următoarelor produs/produse:

Motiv(e) retur:

Comanda nr. _____ din _____

Primită în _____

Opțiuni retur:

- Doresc înlocuirea produsului¹
- Doresc schimb cu un alt produs¹
- Doresc rambursare în cont bancar

Pentru returnarea contravalorii produselor achitate, vă rugăm să completați informațiile financiare de mai jos:

Nume, prenume: _____

Banca: _____

IBAN: _____

Adresa: _____

Număr telefon: _____

E-mail: _____

Data: _____

Semnătura: _____

¹ În cazul în care optați pentru înlocuirea sau schimbarea produsului achiziționat, un operator al site-ului www.mar-ina.ro vă va contacta pentru a stabili detalii precum formă, dimensiuni, mărime, model, etc.

10. Dreptul de retragere

10.1. Dreptul de retragere se asigură exclusiv clienților / cumpărătorilor persoane fizice.

10.2. Clientul / Cumpărătorul are dreptul să se retragă din Contract, respectiv să returneze un bun, în termen de **14 zile** calendaristice, fără invocarea niciunui motiv și fără alte costuri decât cele directe de returnare a produsului.

10.3. Potrivit OUG nr. 34/2014, perioada de retragere expiră în termen de 14 zile de la:

- ziua în care Cumpărătorul intră în posesia fizică a ultimului bun – în cazul unei comenzi cu mai multe produse livrate separat;
- ziua în care Cumpărătorul intră în posesia fizică a ultimului bun sau a ultimei piese, pentru produse livrate în mai multe loturi sau piese.

10.4. **Costurile directe pentru returnarea produsului vor fi suportate integral de către Client / Cumpărător**, cu excepția situației în care produsele sunt deteriorate, neconforme sau diferite față de cele comandate, caz în care costurile vor fi suportate de către Vânzător.

10.5. Pentru exercitarea dreptului de retragere, Clientul / Cumpărătorul trebuie să notifice clar Vânzătorul în scris, prin e-mail la adresa **vanzari@mar-ina.ro**, pentru notificare se poate folosi „Formularul de retur” sau, dacă aveți cont, puteți solicita returnarea parțială sau totală a produselor prin intermediul site-ului. În secțiunea „Contul dumneavoastră”, apoi „Istoric comenzi”, selectați comanda din care doriți returnarea produselor cu ajutorul link-ului „Detalii”. În detaliile comenzi veți putea selecta produsul sau produsele pentru care doriți să faceți returnarea, iar în caseta „Returnare de marfă” vă rugăm să ne furnizați **contul bancar** în care doriți să vă primiți banii înapoi, apoi apăsați butonul „Solicită o returnare”.

10.6. Clientul / Cumpărătorul trebuie să returneze produsele în starea inițială, protejate prin ambalare corespunzătoare, împreună cu toate accesoriile, certificatele, manualele și eventualele cadouri primite odată cu produsul.

10.6. Manipularea și inspectarea produselor trebuie realizată cu grijă rezonabilă, similară manipulării permise într-un magazin fizic. În caz contrar, MAR-INA PRODPREST poate solicita compensarea pierderii din valoarea produselor, în procent de 1%-100%, determinată în funcție de deteriorările constatate.

10.7. MAR-INA PRODPREST va rambursa sumele primite de la Client / Cumpărător în termen de maximum 14 zile calendaristice de la primirea produselor returnate sau de la data confirmării expedierii acestora către MAR-INA PRODPREST, în funcție de care termen este mai scurt. Rambursarea se va face prin transfer bancar în contul specificat de Client în formularul de retur sau notificarea scrisă.

10.8. Costurile de transport inițiale se restituie doar în cazul **returnării integrale** a comenzii și numai dacă returul este cauzat din **culpa Vânzătorului (produse deteriorate, neconforme sau diferite față de cele comandate)**. În cazul returnării parțiale a comenzii, costurile inițiale de transport nu se restituie, acestea fiind considerate costuri aferente produselor păstrate de Client.

10.9. Nu sunt acceptate returnurile pentru produsele:

- cu intervenții neautorizate;
- cu urme evidente de uzură excesivă, zgârieturi, lovituri, șocuri mecanice/electrice;
- cu accesorii lipsă;
- personalizate sau executate conform specificațiilor Clientului;
- care sunt susceptibile de deteriorare rapidă;

- sigilate care nu pot fi returnate din motive de igienă, odată desigilate;
- inseparabil amestecate după livrare cu alte produse.

Procedura efectuării returului

10.10. Clientul / Cumpărătorul va notifica în scris decizia de retragere prin intermediul site-ului, secțiunea „Contul dumneavoastră”, apoi „Istoric comenzi” sau printr-o notificare clară trimisă la adresa de e-mail: **vanzari@mar-ina.ro** folosind „Formularul de retur”. MAR-INA PRODPREST va confirma primirea notificării în termen de 2-3 zile lucrătoare și va comunica detalii despre acceptul returului.

10.11. Clientul / Cumpărătorul are obligația de a expedia produsele către MAR-INA PRODPREST în termen de maximum 14 zile calendaristice de la data notificării deciziei de retur. Produsele trimise după această perioadă nu mai sunt acceptate pentru retur.

10.12. Adresa pentru returnarea produselor este:

Destinatar: S.C. MAR-INA PRODPREST SRL

Adresa: Str. Săliște, nr. 20, Galați, Jud. Galați, România, cod poștal: 800023.

10.13. Produsele returnate **NU** se vor trimite cu **ramburs**.

10.14. Clientul trebuie să specifice clar **numărul comenzii** pe colet sau în interiorul acestuia, pentru identificarea rapidă a returului.

10.15. Produsele voluminoase inițial paletizate vor fi returnate pe palet și protejate corespunzător.

10.16. În cazul deteriorării vizibile a coletului la livrare, Clientul va solicita întocmirea unui proces verbal de constatare împreună cu reprezentantul firmei de curierat și va refuza comanda. Serviciul „Deschide coletul la livrare” poate fi disponibil contra cost și permite exclusiv verificarea integrității produsului, nu și testarea tehnică a acestuia.

10.16. Dacă produsul nu beneficiază de opțiunea „Deschide coletul la livrare”, reclamațiile privind deteriorările evidente se acceptă doar dacă sunt formulate **în scris** către MAR-INA PRODPREST în **maximum 24 de ore** de la recepție.

10.17. De asemenea, nu fac obiectul denunțării unilaterale a contractului:

- produsele deteriorate excesiv de către cumpărător;
- produsele care prezintă defecțiuni din culpa cumpărătorului;
- produsele ale căror piese au fost înlocuite de către cumpărător;
- produse al căror preț fluctuează în funcție de piața financiară;
- produse confecționate după specificațiile clientului sau personalizate clar;
- produse perisabile;
- produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de igienă, dacă au fost desigilate;
- produse amestecate inseparabil după livrare.
- servicii executate complet, cu acordul prealabil expres al Cumpărătorului;

10.18. MAR-INA PRODPREST își rezervă dreptul de a refuza comenzile viitoare ale clienților care refuză nejustificat sau repetat primirea coletelor comandate.

10.19. În cazul deteriorării produselor recepționate fără opțiunea „Deschide coletul la livrare”, Clientul are obligația să reclame deteriorarea în **maximum 24 de ore** de la recepție. **Reclamațiile ulterioare acestui termen nu vor fi acceptate.**

10.19. În situații în care neconformitatea produselor, daunele rezultate din transport sau alte vicii sunt imputabile exclusiv comerciantului, MAR-INA PRODPREST va suporta integral costurile de transport aferente returului.