



## POLITICĂ DE RETUR „GARANȚIA RETURULUI”

### § 1

Aceste Reguli (denumite în continuare „Reguli”) specifică condițiile pentru returnarea produselor achiziționate din magazinele PEPCO.

### § 2

Termenii utilizați în aceste Reguli sunt definiți astfel:

- a) **Vânzător** – PEPCO Retail SRL, Strada Ceasornicului nr. 17, Et. 3, Cod poștal 014111, București, România, RO 31477663, Număr de înmatriculare la Registrul Comerțului J40/4655/2013, Banca UniCredit Tiriac Bank, Cont RO14 BACX 0000 0008 5498 6001;
- b) **Magazin** - magazin de vânzare cu amănuntul al Vânzătorului (Pepco Retail SRL), situat în România;
- c) **Produs** - orice produs achiziționat din Magazine, cu excepția excluderilor indicate la punctul § 4 secțiunea 1 de mai jos.
- d) **Client** - orice persoană fizică, juridică sau organizație capabilă să achiziționeze un Produs dintr-un Magazin.

### § 3

- 1. Orice Client are dreptul de a returna un Produs care nu are defecte, în termen de 30 de zile de la data achiziției.
- 2. Perioada de returnare de 30 de zile începe de la data indicată pe unul dintre următoarele documente justificative ale achiziției: bon fiscal, bon nefiscal, factură cu TVA sau factură cu TVA storno - documentul original care confirmă achiziția Produsului, chitanță de la plata cu cardul sau extras de cont.



#### § 4

1. Garanția de restituire a banilor este limitată la Produsele fără defecte care, la momentul returnării:
  - a) nu sunt deteriorate sau incomplete,
  - b) nu prezintă semne de utilizare,
  - c) au toate etichetele atașate de către Producător (obligatoriu) și Vânzător (dacă este cazul),
  - d) se găsesc în ambalajul original și intact (în cazul Produselor vândute într-un astfel de ambalaj).
2. Indiferent de prevederile § 4.1, următoarele bunuri nu vor fi returnate:
  - a) lenjerie de corp pentru femei și fete ambalate unitar (chiloți, pantaloni scurți, tanga),
  - b) lenjerie de corp pentru bărbați și băieți ambalate unitar (slipuri, boxeri),
  - c) cosmetice, produse de igienă și articole de toaletă,
  - d) produse chimice de uz casnic - produse de curățare,
  - e) produse alimentare,
  - f) produse virtuale.
3. Vânzătorul nu acceptă returnarea de Produse care au fost vândute Clientului la un preț redus din cauza unor defecte sau deteriorări despre care Clientul a fost informat înainte de a realiza achiziția.
4. În cazul în care Produsul se vinde la set, adică există mai multe articole într-un singur ambalaj, Clientul poate returna doar setul complet în condițiile prevăzute în aceste Reguli.
5. Returul se poate realiza doar dacă se prezintă dovada originală a achiziției indicată în § 3 secțiunea 2.
6. Clientul poate returna Produsul în orice magazin din țară.

#### § 5

1. La predarea Produsului și a documentului necesar indicat în § 3 secțiunea 2 de către Client la Magazin, un angajat al Magazinului va evalua dacă Produsul se califică pentru returnare în condițiile specificate în aceste Reguli.
2. Dacă angajatul Magazinului acceptă returnarea Produsului:
  - a) Clientul returnează Produsul și documentul original indicat în § 3 secțiunea 2 angajatului, iar
  - b) Angajatul Magazinului restituie contravaloarea prețului achitat de Client pentru Produs, egală cu suma specificată în dovada cumpărării prezentate.
3. Dacă pe bonul fiscal sau factura cu TVA sunt indicate alte Produse, Clientului i se va emite un bon înlocuitor sau factură cu TVA storno.
4. În cazul în care Clientul dorește să schimbe un Produs fără defecte, iar Produsul respectă condițiile indicate mai sus și este disponibil în Magazin, este posibilă schimbarea Produsului cu un altul cu un preț similar (Produsele indicate în § 4 secțiunea 2 de mai sus nu pot face obiectul returnărilor).



5. Vânzătorul își rezervă dreptul de a refuza returul Produselor care nu îndeplinesc condițiile indicate mai sus.

## § 6

1. În cazul în care Clientul a realizat plata pentru Produs:
  - a) în numerar - Clientului i se restituie contravaloarea prețului în numerar,
  - b) cu card de credit sau debit - Clientului i se restituie contravaloarea prețului prin transfer bancar (pe orice card pe care Clientul îl prezintă cu ajutorul terminalului bancar),
  - c) prin transfer bancar - Clientului i se restituie contravaloarea prețului prin transfer bancar în contul din care a fost realizată plata Produsului,
  - d) în vouchere onorate de Magazin - Clientului i se restituie contravaloarea prețului în numerar.
2. Vânzătorul își rezervă dreptul de a restitui echivalentul prețului Produsului achiziționat cu numerar dacă restituirea nu se poate realiza într-unul din modurile indicate mai sus, din cauza unor probleme tehnice sau de hardware.
3. În cazul în care s-a folosit cardul bancar pentru achiziție, banii se vor vira în contul Clientului în maxim 14 zile lucrătoare, însă termenul poate suferi modificări în funcție de băncile procesatoare de plăți implicate și nu este imputabil PEPCO.

## § 7

1. Aceste Reguli intră în vigoare la data de 15 decembrie 2017.
2. Referitor la achizițiile realizate înainte de data menționată în secțiunea 1 de mai sus, Clientul are dreptul de a alege să realizeze returnarea conform prezentelor Reguli sau conform procedurii care era în vigoare înainte de data la care au fost introduse aceste Reguli.
3. Aceste Reguli sunt disponibile pe pagina web a Vânzătorului, [www.pepco.ro](http://www.pepco.ro).
4. Vânzătorul va comunica toate modificările aduse acestor Reguli cu 30 de zile în prealabil prin publicarea informațiilor relevante pe [www.pepco.ro](http://www.pepco.ro).

## § 8

### **Reclamațiile privind Produsele Defecte**

1. Fără a face referire la informațiile de mai sus, Clienții pot înainta o reclamație privind produsele defecte achiziționate în Magazin.
2. Vânzătorul este responsabil pentru defectele Produsului în conformitate cu prevederile legislației din România.
3. Pot fi depuse reclamații privind Produsele Defecte în temeiul unei garanții.



## § 9

### Procesare date cu caracter personal

Pentru a se efectua procedura de retur și schimb în conformitate cu legea este necesar acordul expres și neechivoc al clientului pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal. Prelucrarea acestor date se va face cu scopul efectuării procedurilor de returnări și schimburi. Aceasta se va realiza în concordanță cu Regulamentul (UE) nr. 679/2016 al Parlamentului European și al Consiliului Uniunii Europene privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE.

Clienții care doresc să returneze sau să schimbe produsele, pentru întocmirea documentelor justificative de retur și schimb, trebuie să comunice datele personale constând în : NUME, PRENUME, adresa. În cazul neîndeplinirii condițiilor mai sus menționate, inclusiv în cazul în care clienții refuză să comunice datele personale necesare pentru întocmirea documentelor justificative de retur și schimb, nu se poate opera returul și schimbul articolelor.

Datele personale sunt solicitate în baza Legii Contabilității nr. 82/1991.

