



**POLITICA DE RETUR**  
**"GARANȚIE DE RETURNARE A BANILOR"**

**§ 1**

Acești Termeni și condiții (denumiți în continuare "**Termeni și condiții**") stabilesc regulile pentru returnarea produselor achiziționate în magazinele PEPCO.

**§ 2**

Termenii utilizați în Termeni și condiții au următoarele semnificații:

- 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 ING, Cont RO40 INGB 5001 0088 3205 8920,
- b) **Magazin** -magazin de vânzare cu amănuntul al Vânzătorului (Pepco Retail SRL), situat în România,
- c) **Produs** - orice produse achiziționate din magazine,
- d) **Client** -orice persoană fizică, juridică sau organizație capabilă să achiziționeze un Produs dintr-un Magazin,
- e) **Produse virtuale** - un grup specific de bunuri caracterizate prin posibilitatea de a plăti cu acestea pentru achiziționarea anumitor bunuri sau servicii oferite de entități care onorează efectuarea de plăți cu utilizarea unui produs virtual; un produs virtual va fi în special: voucher electronic, reîncărcare mobilă, reîncărcare internațională, PaySafeCard.

### § 3

1. Orice client are dreptul de a returna bunurile în valoare integrală, care nu au defecte în termen de 30 de zile de la data cumpărării.
2. Perioada de 30 de zile se calculează începând cu ziua următoare celei indicate pe una dintre următoarele dovezi de cumpărare: bon fiscal, bon înlocuitor, factură cu TVA sau factură cu TVA storno - documentul original care confirmă achiziția produsului.
3. În cazul în care sfârșitul termenului de executare a unui act cade într-o zi care este o sărbătoare legală sau într-o sâmbătă, termenul expiră în ziua următoare care nu este o sărbătoare legală sau o sâmbătă. Aceasta înseamnă o prelungire a perioadei de returnare de 30 de zile de la a doua zi după ziua indicată pe dovada de cumpărare până la prima zi care nu este sărbătoare legală, duminică sau sâmbătă, în cazul în care termenul de returnare cade exact într-o sărbătoare legală sau sâmbătă.

### § 4

1. Dreptul de retur poate fi exercitat numai cu privire la bunurile în valoare integrală care, la momentul returului:
  - a) sunt intacte și complete,
  - b) nu prezintă semne de utilizare,
  - c) să aibă toate etichetele atașate de vânzător și etichetele intacte atașate de producător (nu cu prețul tăiat, nu lipite, nu tăiate cu foarfeca),
  - d) sunt în ambalajul original și intact din fabrică (în cazul în care bunurile au fost livrate într-un astfel de ambalaj).
2. Indiferent de prevederile de la § 4.1, următoarele bunuri nu pot fi returnate:
  - a) lenjerie de corp pentru femei și fete ambalată individual (chiloți, boxeri, tanga),
  - b) lenjerie de corp pentru bărbați și băieți ambalată individual (slipuri, boxeri),
  - c) cosmetice, produse de igienă și frumusețe,
  - d) substanțe chimice de uz casnic și produse de curățat,
  - e) produse pentru îngrijirea plantelor
  - f) provizii pentru animale (hrană, litieră, produse cosmetice)
  - g) alimente, băuturi, apă
  - h) produse virtuale.
3. De asemenea, vânzătorul nu permite returnarea bunurilor care au fost vândute clientului la un preț redus din cauza unui defect sau a unei deteriorări despre care clientul a fost informat înainte de cumpărare.
4. În cazul în care bunurile au fost vândute sub formă de set, adică există mai multe produse într-un singur pachet, clientul poate returna numai întregul pachet în conformitate cu termenii și condițiile prezente.
5. Returnarea se poate face numai pe baza prezentării dovezii originale de achiziție indicate în § 3 secțiunea 2.

6. Clientul poate returna bunurile la orice magazin al vânzătorului din țară, indiferent de locul real de achiziționare a bunurilor, cu excepția cazului în care dovada achiziției este o factură de TVA sau o factură stornă, caz în care clientul poate returna bunurile numai la magazinul de la care a achiziționat bunurile.

#### § 5

1. După ce clientul a predat la magazin bunurile și documentul necesar specificat la § 3.2, un angajat al magazinului va evalua dacă bunurile sunt eligibile pentru returnare pe baza cerințelor stabilite în prezentul regulament.
2. Dacă un angajat al Magazinului acceptă bunurile pentru returnare:
  - a) Clientul returnează bunurile în cauză și documentul original menționat la menționat la § 3 secțiunea 2, iar apoi
  - b) Angajatul magazinului va returna clientului echivalentul prețului plătit pentru bunuri, identic cu suma din dovada de cumpărare prezentată.
3. În cazul în care pe bonul fiscal sau pe factura cu TVA au fost indicate alte bunuri, Clientului i se va elibera un bon înlocuitor sau o factură cu TVA storno.
4. În cazul în care clientul dorește să schimbe un produs fără defecte iar acesta îndeplinește condițiile de mai sus și este disponibil în magazin, produsul poate fi schimbat cu un altul la un preț similar (bunurile indicate în § 4.2 de mai sus nu fac obiectul returnărilor).
5. Vânzătorul își rezervă dreptul de a nu accepta returnări de bunuri care nu îndeplinesc condițiile menționate anterior.

#### § 6

1. În cazul în care clientul a efectuat plata pentru bunuri:
  - a) în numerar - clientului i se rambursează echivalentul prețului în numerar,
  - b) prin card de debit sau credit - clientului i se rambursează echivalentul prețului pe cardul pe care l-a indicat,
  - c) prin transfer într-un cont bancar - Clientului i se restituie contravaloarea prețului prin transfer bancar în contul din care a fost realizată plata Produsului,
  - d) cu vouchere oferite de magazin - clientul primește o rambursare a prețului echivalent în numerar.
2. Vânzătorul stipulează că, în cazul în care nu este posibilă efectuarea unei returnări în modul menționat mai sus din motive tehnice sau hardware, prețul echivalent va fi rambursat în numerar.

#### § 7

1. Regulamentul actualizat intră în vigoare la data de 25.11.2024.
2. În ceea ce privește achizițiile efectuate înainte de data menționată la alineatul (1) de mai sus, clientul are dreptul de a alege în mod liber procedura de returnare, fie pe baza

prezenților termeni și condiții, fie pe baza procedurii în vigoare înainte de data intrării în vigoare a termenilor și condițiilor.

3. Acești termeni și condiții sunt disponibili pe site-ul web al vânzătorului, la adresa [www.pepco.ro](http://www.pepco.ro), și pot fi consultați și în magazine.
4. Vânzătorul va anunța cu 30 de zile înainte orice modificare a Termenilor și condițiilor prin postarea informațiilor relevante pe site-ul [www.pepco.ro](http://www.pepco.ro).

## § 8

### Reclamații cu privire la bunuri care nu sunt de bună calitate

1. Fără a aduce atingere dispozițiilor de mai sus, Clienții pot face o reclamație pentru Bunurile cu valoare incompletă achiziționate din Magazin.
2. Vânzătorul este răspunzător pentru defectele produsului în conformitate cu legislația din România.
3. Revendicările pentru bunuri care nu sunt de bună calitate pot fi făcute pe baza unei garanții sau în temeiul răspunderii pentru neconformitatea bunurilor cu contractul.