**Vrei sa faci retur? Ce trebuie sa faci pentru ca procesul de retur sa decurgă ușor:**

* Asigura-te ca îndeplinești condițiile de retur (paginile 2-4)
* Completează formularul de mai jos urmând să-l atașezi produselor returnate. Daca ai nevoie de ajutor apelează un operator Karcher la tel *0372.709.002* sau scrie-ne la adresa *comenzionline@kaercher.ro*
* Persoanele juridice nu beneficiaza de dreptul de retur

**FORMULAR DE RETRAGERE DIN CONTRACT**

Va informez, prin prezenta, cu privire la retragerea din contractul încheiat cu KARCHER ROMANIA SRL referitor la vânzarea următoarelor produse/ prestarea următoarelor servicii:

|  |  |
| --- | --- |
| Cod de comanda  |  |
| Factura nr. din data |  |
| Bifați modalitatea in care s-a efectuat plata | In numerar |  |  Card bancar/ OP/  Plata la curier  |  |  |
| Motivul returnării (opțional) |  |
|  |  |
| Denumire produs 1 |  |
| Cod produs  |  |
| Serie produs  |  |
| Valoare produs |  |
|  |  |
| Denumire produs 2 |  |
| Cod produs  |  |
| Serie produs  |  |
| Valoare produs |  |
|  |  |
| Denumire produs 3 |  |
| Cod produs  |  |
| Serie produs  |  |
| Valoare produs |  |
| Valoare totala retur |  |

Pentru returnarea contravalorii produselor achitate îmi exprim acordul ca aceasta sa fie realizata prin virament bancar:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| DA |  |  | NU |  |

si regăsiți mai jos informațiile financiare.

*(Datele sunt necesare pentru returnarea contravalorii produselor achitate. Toate comisioanele bancare vor fi suportate de către fiecare parte conform angajamentelor bancare individuale)*

|  |  |
| --- | --- |
| Nume si prenume  |  |
| Adresa |  |
| Telefon |  |
| Email  |  |
| Banca |  |
| Cont bancar IBAN  |  |

Data Semnătură

**CONDITII GENERALE PRIVIND DREPTUL DE RETRAGERE SI DE RETUR**

*pentru produsele achiziționate prin contract la distanta sau prin contract in afara spatiilor comerciale (art. 9 OUG nr. 34/2014)*

***Persoanele juridice*** nu beneficiază de dreptul de retur, restul condițiilor se aplica doar pentru persoane fizice, denumite, in continuare consumatori. In cazul produselor neconforme sau defecte achiziționate de persoanele juridice, acestea din urma beneficiază de drepturile conferite de prevederile legale privind garanția produselor.

**Consumatorii** (respectiv “*orice persoana fizica sau grup de persoane fizice constituite in asociație, care acționează in scopuri din afara activității sale comerciale, industriale sau de producție, artizanale ori liberale*” – O.G. nr. 21/1992) beneficiază de dreptul de retragere al consumatorului, aceștia putând returna produsele cumpărate prin intermediul site-ului si magazinului online <https://www.kaercher.com/ro/>, in termen de 14 zile de la primire, fără a fi obligați sa ofere o justificare.

Astfel, înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul, va informa vânzătorul cu privire la decizia sa de retragere din contract, utilizând una dintre următoarele variante:

* prin formularul de retragere, de la pagina 1, formular care se poate completa si transmite online sau prin intermediul poștei;
* printr-o declarație neechivoca in care își exprima decizia de retragere din contract.

Prin urmare, consumatorul beneficiază de aceasta perioada de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanta sau dintr-un contract in afara spatiilor comerciale, fără a fi nevoit sa justifice decizia de retragere si fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alin. 3 si la art. 14 din OUG nr. 34/2014, respectiv:

* vânzătorul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare in cazul in care consumatorul a ales in mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferita de profesionist (art. 13 alin 3);
* consumatorul va suporta costurile directe legate de returnarea produselor. In cazul contractelor in afara spatiilor comerciale, in cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, vânzătorul preia produsele pe cheltuiala sa daca produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate in mod normal prin posta (art. 14 alin. 2).
* consumatorul este responsabil doar in ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultata din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor si funcționarii produselor (art. 14 alin. 3).
* suma rambursata nu va include costul ocazionat de procedura de returnare a produselor, pe care consumatorul il suporta, conform punctelor anterioare

In conformitate cu art. 13 din OUG nr. 34/2014, vânzătorul va rambursa toate sumele pe care le-a primit drept plata din partea consumatorului nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului.

Rambursarea sumelor este condiționată de recepționarea produselor sau de prezentarea de către consumator a dovezii conform căreia acesta a trimis produsele către vânzător.

Vânzătorul rambursează aceste sume folosind aceleași modalități de plata ca si cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului in care consumatorul a fost de acord cu o alta modalitate de plata si cu condiția de a nu cădea in sarcina consumatorului plata de comisioane in urma rambursării.

Dreptul de retragere se aplica / nu se aplica in ceea ce privește produsele enumerate mai jos, după cum urmeaza:

1. *Produsul a fost încercat și clientul considera ca nu i se potrivește* (in max 14 zile de la achiziție) atunci returul se accepta.
2. *Vânzătorul recomanda eronat* (in max 14 zile de la achiziție) se accepta returul și se găsește o soluție favorabilă pentru client
3. *Detergenții* – nu se returnează. Desigilarea acestora putând produce riscuri in ceea ce privește sănătatea.
4. *Produse configurabile* – nu se achiziționează prin Webshop si nu se returnează
5. *Produsele aduse pe comanda care nu se găsesc in oferta uzuala* - nu se achiziționează prin Webshop si nu se returnează
6. *Produsele cu baterie sau bateriile* - temporar nu constituie obiectul unei vânzări la distanta (Webshop). Returul este posibil doar prin transport specializat acestor categorii de produse
7. *Piesele de schimb* ***sigilate*** – sunt singurele piese acceptate ca retur; desigilarea acestora ne mai asigurând certitudinea ca acestea nu au suferit deteriorări ce nu pot fi observate cu ochiul liber. Piesele de schimb se instalează doar in service autorizat altfel nu se acorda garanție.
8. Produsele asupra cărora au fost *efectuate intervenții neautorizate*, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, ciobituri, lovituri, șocuri mecanice / electrice - nu se acceptă ca retur
9. *Produsul livrat ca retur se verifica la recepție astfel:*
	* pachetul sa fie complet (accesorii) conform indicațiilor de pe cutie
	* sa fie însoțit de certificatul de garanție în original (dacă a fost emis de producător/distribuitor) și toate documentele cu care a fost livrat produsul
	* sa fie însoțit de eventuale cadouri primite odată cu achiziția produsului
	* sa nu fie zgâriat si sa nu aibă urme mari de folosință (adică sa poată fi curățat cu o laveta) conform punctului 8

*Daca se constata lipsuri sau deteriorări din vina clientului* – devizul de reparatie se va factura clientului

Daca întâmpinați orice problema legata de o comanda, care nu pare a putea fi rezolvata prin e-mail sau cu reprezentantul nostru, cu care ați discutat in prealabil, puteți solicita o consiliere suplimentara, contactând-ne la următoarea adresa : office@kaercher.ro

**CONDITII GENERALE PRIVIND DREPTUL DE RETRAGERE SI DE RETUR**

*pentru produsele achiziționate prin contact direct cu un responsabil vânzări Karcher Romania in spatii comerciale de tip Karcher Center sau la sediul clientului*

Se vor aplica in întregime condițiile de la pagina 2 „*pentru produsele achiziționate prin contract la distanta sau prin contract in afara spatiilor comerciale”*  acestea fiind suplimentate de următoarea condiții:

* Pentru produse/ servicii in valoare intre 250-1500 euro (echivalent in lei) acord Director Vanzari
* Pentru produse/ servicii in valoare intre 1500- 5000 euro (echivalent in lei) acord Director Financiar
* Pentru produse/ servicii in valoare peste 5000 euro (echivalent in lei) acord Manager general
* Obținerea acordului fiind in responsabilitatea Customer service sau Responsabil vânzare care asigurat încheierea contractului de vânzare - cumpărare
* Se va verifica suplimentar funcționalitatea produsului de către Tehnician Service