

POLITICA RETUR ONLINE ARTSANI

ARTSANI ofera clientilor sai Serviciul Retur pentru achizitiile efectuate din Magazinul online Artsani, daca sunt indeplinite toate conditiile prevazute in prezenta Politica.

Servicil Retur este oferit de ARTSANI ca serviciu suplimentar fata de de dreptul legal de retragere de 14 zile, incepand cu a 15-a zi fiind aplicabile conditiile politicii comerciale de retur conform prezentei Politici.

Returul produselor achizitionate din Magazinul Artsani online trebuie solicitat Biroului de Retur Artsani din Magazinele Artsani, cel târziu în a 30 -a zi calendaristică de la data înscrisă pe documentul fiscal de achiziție.

După expirarea termenului de 30 de zile descris mai sus orice solicitare transmisă în acest sens Artsani nu va mai fi luată în considerare.

ARTSANI isi rezerva dreptul de a refuza prestarea Serviciului Retur online daca nu sunt indeplinite prevederile prezentei Politici.

Art.1 Generalitati

(1) Prezenta Politica are ca obiect stabilirea unor conditii cu privire la prestarea cu titlu gratuit sau cu titlu oneros a Serviciului Retur de catre societatea ARTSANI clientilor sai care au efectuat achizitii din Magazinul online Artsani.

(2) Prestarea Serviciului Retur in conditiile prezentei Politici, se realizeaza numai pentru clientii ARTSANI.

(3) Prin “client online ARTSANI” se intelege orice persoana fizica/juridica care efectueaza achizitii de produse din Magazinul online Artsani prin accesarea site-ului www.artsani.ro.

(4) Prin “Serviciu Retur online” se intelege returnarea produselor achizitionate din magazinul online ARTSANI, in anumite conditii si pentru motive care exced acordarea garantiei legale conform prevederilor Ordonantei de Urgenta nr.140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vanzare de bunuri.

Conditii trebuie indeplinite cumulativ sau individual, in functie de situatia Returului.

Prin “returnare” se intelege inlocuirea produsului/produselor achizitionate sau restituiria contravalorii acestuia.

(5) In toate cazurile returnarii/inlocuirii produselor achizitionate din magazinele Artsani din cauza unor motive care nu implica culpa si/sau nu se afla in responsabilitatea societatii Artsani si pentru care nu se acorda Serviciul Retur si/sau garantia legala, costurile de returnare/inlocuire vor fi suportate de catre client.

(7) Prevederile prezentei Politici nu vor fi interpretate ca o modificare a Contractului de Meserias/ Fidelitate.

Art.2 Conditii de retur

A. Conditii generale

1. Achizitia a fost realizata in magazinul online ARTSANI
2. Returul este solicitat in maxim a 30-a zi calendaristica de la data achizitiei
3. Prezentarea, in original si lizibil , a bonului fiscal si/sau a facturii fiscale(daca este cazul)
4. Prezentarea documentatiei care insoteste produsul la momentul vanzarii: certificate de garantie in original, documentatie tehnica, certificate de conformitate, manual de utilizare, etc.

5. Prezentarea Cardului de Meserias sau a Cardului de Fidelitate, unde este cazul
 6. Produsele care au facut obiectul unor promotii/campanii/reduceri/discount-uri si care au presupus plata unui pret mai mic pentru o cantitate mai mare de produse(ex. achizitia a 2 produse la pret de 1) nu fac obiectul unui retur partial.
- Aceste produse vor fi acceptate la retur doar in forma care au fost achizitionate.

Produsul/produsele nu face/fac parte din produsele exceptate de la acordarea Returului, respectiv se inscriu in conditiile prevazute la pct.B sau din alte motive neprevazute si care fac imposibila acordarea Serviciului Retur online.

B. Conditii privind produsul/produsele prezentate pentru Retur online

1. Clientul s-a razgandit asupra achizitiei produsului/produselor si doreste returnarea si/sau inlocuirea lor
2. Produsele nu sunt "Comanda speciala" Client
3. Produsele nu prezinta urme de deteriorare/degradare
4. A fost achizitionata o cantitate mai mare de produse decat era necesara, cu conditia ca acestea sa fie prezentate in ambalajul intact si original, sa fie functionale la parametri optimi, sa prezinte caracteristicile initiale si elementele de identificare. De asemenea, produsele nu trebuie sa prezinte urme de zgarieturi, deteriorari, lovituri, degradari, ciobiri etc si sa nu fi fost montate, instalate, utilizate.
5. Produsele nu trebuie sa fi suferit nicio interventie in service sau reparatie.
6. Produsele sunt in aceeasi stare in care au fost cumparate, se afla in stare de functionare si in parametri normali
7. Produsele sunt intacte, in sensul in care nu prezinta urme de folosinta, uzura, degradare,deteriorare,matuire, lovire, montaj, instalare,etc.
8. Produsele sunt prezentate in ambalajul original si nedesfacute
9. Produsele nu fac parte din categoria mostra, produs expus, produs lichidare de stoc etc.
10. Produsele sunt in stoc si din acelasi lot
11. Produsele sunt la unitatea de ambalare/vanzare (bax,pachet,sac,cutie, rola etc.)
12. Produsele sunt prezentate impreuna cu toate accesoriile originale (cablu, piese, telecomanda etc.)
13. Produsele nu au beneficiat de alt serviciu , precum: mixare, debitare, confectionare etc.
14. Produsele trebuie sa prezinte etichetele de identificare (cod de bare)
15. Produsele nu au fost montate/instalate /folosite
16. Produsele nu fac parte din categoria celor exceptate de la Serviciul Retur online si pentru care se acorda doar garantia legala
17. Produsele nu au termenul de valabilitate depasit
18. Produsele nu au fost achizitionate prin "Sistem rezervare magazin". In acest caz se aplica Politica Generala de Retur Artsani.
19. In cazul returului la articole precum cherestele și materiale lemnoase având cubajul peste 0,10 metri cubi, conform Legii 470/2014 este necesar ca solicitantul returului să prezinte avizul de însoțire secundar având ca destinație magazinul Artsani unde se efectuează returul. Avizul de însoțire se emite de Ocolul Silvic din raza județului de reședință al clientului și are valabilitate limitată.
20. Produsele vor fi returnate în ambalajul original nedeteriorat cu toate accesoriile, cu etichetele intacte, documentele care le-au însoțit și cu o copie a Facturii de achiziție. Returnarea unui produs fără ambalajul acestuia sau fără accesorii ale ambalajului (spre exemplu suportți de siguranță, elemente de protecție din carton sau polistiren etc.) sau ale produsului va duce la diminuarea valorii produselor.

21. Produsele care au fost însoțite de eventuale bonusuri/cadouri, trebuie returnate împreună cu acestea.

În caz contrar, valoarea returului se diminuează cu valoarea acestora

C. Diminuarea valorii bunurilor returnate

În cazul achizițiilor online, Cumpărătorul nu are posibilitatea vizualizării fizice a produsului cumpărat, astfel încât legea în vigoare îi dă dreptul de a se retrage din contractual la distanță încheiat cu vânzătorul (OUG nr.34/2014).

În același timp, cumpărătorul poate să testeze și să verifice produsele achiziționate pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a acestora. În timpul perioadei de retragere, cumpărătorul are obligația de a testa și verifica produsele cumpărate cu grija necesară.

Pentru a stabili natura, caracteristicile și modul de funcționare a bunurilor, consumatorul trebuie să le mănuiască și să le inspecteze în același mod în care i s-ar permite să o facă într-un magazin fizic real. De exemplu: Produsele electronice și electrocasnice se probează numai prin pornirea și oprirea acestora, NU prin folosirea acestora în scopul în care au fost produse.

Cumpărătorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii bunurilor care rezultă din manipulări altele decât cele necesare pentru determinarea naturii, calităților și funcționării produselor.

Acțiunile acceptate pentru determinarea naturii, calității și funcționării bunurilor sunt:

- inspectarea vizuală, tactilă și olfactivă (atunci când nu se încalcă prevederile de mai jos) a produselor;
- produsele care nu necesită montarea de accesorii consumabile sau racordarea la alte utilități decât energia electrică, pot fi alimentate numai cu energie electrică și pornirea/oprirea acestora;
- produsele care necesită montarea de accesorii consumabile pot fi alimentate doar cu energie electrică și efectuarea oprii/pornirii acestora;
- desfacerea din ambalaj fără distrugerea sau deteriorarea ambalajelor originale, urmând instrucțiunile pentru despachetare (acolo unde producătorul indică modul de manipulare) fără deteriorarea ambalajului, produsului sau accesoriilor.

Cumpărătorul răspunde pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor ca urmare a utilizării produselor într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor și își exercită dreptul de retragere.

Acțiuni care duc la diminuarea valorii produsului returnat sau pierderea dreptului de retragere:

- folosirea aparatelor electronice sau electrocasnice în orice alt mod decât testarea prin pornirea/oprirea aparatului;
- ruperea sigiliilor și a etichetelor;
- ruperea sau deteriorarea ambalajelor originale (ambalajele originale fac parte integrantă din produs);
- zgârirea, murdărirea, pătarea, impregnarea produselor cu substanțe externe;
- desigilarea accesoriilor consumabile (de ex. cartușe, baterii, becuri, etc.)
- desigilarea produselor de îngrijire personală, de curățenie, etc.

Cumparatorul va returna produsul cu protejarea ambalajului original cu folie pentru ambalat din plastic stretch sau cu o cutie din carton.

Ambalajul original nu va fi taiat si fara a fi lipite etichete sau scotch pe acesta.

Produsele folosite, cu urme de uzură (pete, zgârieturi, îndoituri, fisuri, lovituri etc.) se accepta retur numai dupa aducerea lor la conformitate, implicand costurile de igienizare, cosmetizare, reparare, înlocuire a eventualelor piese deteriorate și aducere la o formă comercială în vederea vânzării ca produs Recondiționat / Refurbished.

Valoarea finală se stabilește în funcție de valoarea pieselor ce trebuie înlocuite și a manoperei de recondiționare sau ca diferența dintre valoarea inițială a produsului nou și valoarea de revânzare a produsului folosit.

Valoarea produselor cu ambalajul original deteriorat (carton șifonat și/sau rupt și/sau tăiat și/sau găurit și/sau ud și/sau cu urme de etichete, bandă adezivă, pix, marker etc.) se diminuează cu valoarea aducerii la conformitate.

Valoarea produselor cu ambalajul original lipsă sau incomplet (de exemplu: suportți de siguranță, elemente de protecție din carton sau polistiren etc.) se diminuează conform valorii aducerii la conformitate.

Orice modificare a starii produselor sau deteriorarea ambalajului original a acestora ce face imposibila vanzarea produsului ca nou, duce automat la aplicarea proceduri de returnare supusa unor taxe readucere a produselor la starea in care au fost livrate.

Diminuarea se aplica intre 10%-90% din valoarea initiala a produsului.

Taxa de diminuare va fi comunicata catre client la receptionarea produselor modificate.

Cumparatorul nu își poate exercita dreptul de retragere pentru furnizarea de bunuri sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator: produse alimentare, produse cosmetice, produse de lenjerie, produse electronice care au intrat in contact cu pielea/parul/cavitatea bucala (din motive de igiena, acestea se accepta retur NUMAI dupa aducerea la conformitate prin inlocuirea elementelor ce au intrat in contact cu pielea/parul/cavitatea bucala) etc.

Limitarile la retur se aplica conform OUG 34/2014.

Art.3 In situatia in care constata existenta unor abuzuri(ex. returnari repetate) Artsani va refuza acordarea Serviciului Retur.

Art.4 Dreptul de optiune al Clientului

Daca sunt indeplinite conditiile de Retur specificate in prezenta Politica, Clientul poate opta pentru :

1. Returnarea sumei de bani achitata
2. Inlocuirea produsului cu un produs similar
3. Inlocuirea cu un alt produs de valoare similara sau mai mare , cu plata diferentei de pret

Pentru produsele achizitionate prin folosirea punctelor de pe Cardul de Meserias sau Cardului de Fidelitate, Clientul va putea opta pentru urmatoarele variante:

1. Retur cu reîncasare, ceea ce presupune schimbarea produsului cu un alt produs, noul produs fiind cel puțin de valoare egală cu valoarea produsului returnat.

În cazul în care produsul nou achiziționat este mai scump decât valoarea returului, clientul va trebui să achite diferența de pret.

În cazul în care produsul nou achiziționat este mai ieftin, clientul nu va primi pe cardul de meserii/fidelitate diferența de pret, aceasta pierzându-se automat;

2. Retur cu renunțarea la produsul/produsele achiziționate, fără a le înlocui, prin renunțarea la punctele folosite la achiziție.

Pentru a beneficia de opțiunile menționate, Clientul trebuie să dețină un card Meserii/Fidelitate Artsani pe care punctele cumulate să se afle în perioada de valabilitate, stabilită în Regulamentul Card Meserii/Fidelitate Artsani.

Art.5 Modalități de restituire a contravalorii returului

5.1 Pentru achizițiile în numerar sau prin card de debit, restituirea se va realiza în numerar.

5.2 Pentru achizițiile a căror plată s-a făcut cu OP (transfer bancar), restituirea se va realiza prin virament bancar (în cazul solicitării returului la o dată ulterioară vânzării);

Art.6 Soluționarea litigiilor

Eventualele litigii apărute între Artsani și client se vor rezolva pe cale amiabilă sau vor fi soluționate de instanțele judecătorești competente.

Art.7 Protecția datelor personale

Prin completarea datelor personale, clientii acceptă condițiile prezentei Politici și confirmă că au luat cunoștință modul în care datele lor cu caracter personal vor fi colectate și prelucrate de Artsani.

Categoriile de date personale care fac obiectul prezentei prelucrări în conformitate cu prezenta Politica sunt datele din dispoziția de plată, factura fiscală de corecție, nota de intrare recepție și anexa de retur respectiv nume, prenume, adresa, nume delegat, semnatura.

Artsani va folosi datele cu caracter personal în următoarele scopuri:

- gestionarea comenzilor, cumpărăturilor, retururilor, inclusiv păstrarea unui istoric electronic al acestora, livrarea produselor și recuperarea creanțelor – în temeiul relației contractuale stabilite prin acceptarea de către client a prezentei Politici;
- conformarea cu cerințele derivând din legislația fiscală și legislația arhivării – în temeiul acestor obligații legale;

Prelucrarea datelor personale ale clienților prin aplicarea prezentei Politici se desfășoară cu respectarea legislației privind protecția datelor personale, în mod particular Regulamentul General privind Protecția Datelor nr. 679/2016, aplicabil de la 25 mai 2018 (în continuare "RGPD").

Clientii Artsani cărora li se aplică prezenta Politica, în calitate de persoane vizate, sunt înștiințate prin aceasta și vor fi înștiințate permanent asupra drepturilor pe care le au conform legii aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, în special conform RGPD (începând cu 25 mai 2018), respectiv: a) dreptul la informare - dreptul de a primi un conținut minim de informații cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de către Organizator, în conformitate cu cerințele legale; b) dreptul de acces la date - dreptul de a obține de la operatorul de date cu caracter personal, la cerere și în condițiile stabilite de legislație, confirmarea faptului că datele care o privesc sunt sau nu prelucrate de către operatorul de date cu caracter personal, precum și detalii privind activitățile de prelucrare; c) dreptul de intervenție asupra datelor - dreptul de a obține de la operatorul de date cu caracter personal, la cerere și în mod gratuit: (i) după caz, rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a căror prelucrare nu este conform legii, în special a datelor incomplete sau inexacte; (ii) după caz, transformarea în date anonime a datelor a căror prelucrare nu este conformă legii; (iii) notificarea către terți cărora

le-au fost dezvăluite datele, a oricărei operațiuni efectuate conform lit. (i) sau lit. (ii), în condițiile legii; d) dreptul de opoziție - dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca date care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale contrare; e) dreptul de a se adresa justiției - pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația în materie, fără a se aduce atingere posibilității de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal; f) dreptul la restricționarea prelucrării în măsura în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege; g) dreptul la portabilitatea datelor, respectiv (i) dreptul de a primi datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și h) dreptul de a își retrage consimțământul atunci când există o prelucrare care se bazează pe acesta; i) dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”).

Pentru exercitarea acestor drepturi, clientii Artsani, se pot adresa cu o cerere, la adresa de [e-mail contact@artsani.ro](mailto:contact@artsani.ro).

Art.8 Modalitatea de aplicare a prezentei Politici poate inceta sau poate fi modificata în cazul apariției unui eveniment ce constituie forță majoră conform legislației în vigoare sau prin decizia Artsani.

Art.9 Orice cumpărător care optează pentru returnarea unui produs achiziționat din magazinul online Artsani se presupune că a citit, înțeles și acceptat prezentele termene și condiții.

Art. 10 Prin solicitarea returului aferent achizitiei online, clientul declară că a luat la cunoștință de politica de retur online Artsani și că este de acord cu condițiile acesteia.

Art 11 Prezenta Politica se completeaza cu toate celelalte regulamente si prevederi interne Artsani privind achizițiile din Magazinul Artsani online.