

## **POLITICA GENERALA DE RETUR ARTSANI**

ARTSANI ofera clientilor sai Serviciul Retur , daca sunt indeplinite toate conditiile prevazute in prezenta Politica.

Servicil Retur este oferit de ARTSANI ca serviciu suplimentar fata de drepturile legale ale consumatorilor.

ARTSANI isi rezerva dreptul de a refuza prestarea Serviciului Retur 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.

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

(3) Prin “client ARTSANI” se intelege orice persoana fizica/juridica care efectueaza achizitii de produse din magazinele ARTSANI: Magazin Artsani situat in Loc. Ploiesti, Str. Ghe Doja, nr.236, Jud. Prahova si , respectiv , Magazin Artsani situat in Loc. Busteni, Str. B-dul Libertatii, nr.206, Jud. Prahova.

(4) Prin “Serviciu Retur” se intelege returnarea produselor achizitionate din magazinele 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 restituirea contravalorii acestuia.

Pentru produsele achizitionate prin institutia de credit ( achizitie in rate) “ returnare” presupune doar inlocuirea acestora.

(5) In cazul in care solicitarea returului se fundamenteaza pe lipsa conformitatii, returul se va efectua prin aplicarea prevederilor legale ale Ordonantei de Urgenta nr.140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vanzare de bunuri.

(6) 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 finantare cu institutia de credit contractata de catre client, iar returnarea/ inlocuirea produsului si/sau returnarea contravalorii acestuia , nu poate fi interpretata ca o incetare/modificare a obligatiilor asumate de catre client fata de instutia de credit.

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

(9) Anexa 1 privind produsele exceptate de la Serviciul Retur face parte din prezenta Politica

**Produsele prevazute in Anexa NU sunt cu titlu exclusiv ci sunt individualizate avand in vedere caracteristicile particulare ale acestora .**

## **Art.2 Serviciul Retur**

Prestarea Serviciului Retur se poate solicita de catre clientii ARTSANI pentru motive personale ( ex. Clientul s-a razgandit cu privire la achizitie) si/sau pentru motivele prevazute in prezentul Regulament.

Prestarea Serviciului Retur de catre ARTSANI se efectueaza NUMAI cu indeplinirea conditiilor prevazute mai jos si a celor cu caracter specific, individualizate in cazurile prevazute in prezentei Politici.

### **A. Conditii Generale :**

1. Achizitia a fost realizata in magazinele 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. Valoarea returului nu este mai mica de 10 lei
7. 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.
8. **Produsul/produsele nu face/fac parte din produsele exceptate de la acordarea Returului, respectiv se inscriu in conditiile prevazute la pct.B , fac parte din cele prevazute in Anexa 1 sau din alte motive neprevazute si care fac imposibila acordarea Serviciului Retur**

### **B. Conditii privind produsul/produsele prezentate pentru Retur**

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 au beneficiat de oferta de pret personalizata
4. Produsele prezinta urme de deteriorare/degradare determinate de transportul defectuos sau manipularea culpabila Artsani, sesizate si/sau consemnate la momentul predarii-primirii produselor achizitionate.
5. 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.
6. Produsele nu trebuie sa fi suferit nicio interventie in service sau reparatie.
  7. Produsele sunt in aceeasi stare in care au fost cumparate, se afla in stare de functionare si in parametrii normali
  8. Produsele sunt intacte, in sensul in care nu prezinta urme de folosinta, uzura, degradare,deteriorare,matuire, lovire, montaj, instalare,etc.
  9. Produsele sunt prezentate in ambalajul original si nedesfacute
  10. Produsele nu fac parte din categoria mostra, produs expus, produs lichidare de stoc etc.
  11. Produsele sunt in stoc si din acelasi lot
  12. Produsele sunt la unitatea de ambalare/vanzare ( bax,pachet,sac,cutie, rola etc.)
  13. Produsele sunt prezentate impreuna cu toate accesoriile originale ( cablu,piese,telecomanda etc.)
  14. Produsele sunt in termen si nu expira in mai putin de 30% din totalul zilelor cuprinse in perioada de valabilitate
  15. Produsele nu au beneficiat de pastrare in custodia ARTSANI pentru un termen mai mare de 7 zile
  16. In cazul materialelor pentru constructii, produsele nu au beneficiat de Serviciul de Transport gratuit
  17. Produsele nu au beneficiat de alt serviciu , precum: mixare, debitare, confectionare etc.
  18. Produsele trebuie sa fie insotite de certificate de garantie in forma individualizata ( pe numele clientului)
  19. Produsele trebuie sa prezinte etichetele de identificare ( cod de bare)
  20. Produsele nu au fost montate/instalate /folosite
  21. Produsele nu fac parte din categoria celor exceptate de la Serviciul Retur prevazute in Anexa 1 si pentru care se acorda doar garantia legala.

**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**

- a. Daca sunt indeplinite conditiile de Retur specificate in prezenta Politica, Clientul poate opta pentru :
  - Returnarea sumei de bani achitata
  - Inlocuirea produsului cu un produs similar
  - Inlocuirea cu un alt produs de valoare similara sau mai mare , cu plata diferentei de pret
- b. Pentru produsele achizitionate prin folosirea punctelor de pe Cardul de Meserias sau Cardului de Fidelitate, Clientul va putea opta pentru urmatoarele variante:
  - 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.

In cazul in care produsul nou achizitionat este mai ieftin, clientul nu va primi pe cardul de meserias/fidelitate diferenta de pret, aceasta pierzandu-se automat;

- Retur cu renuntarea la produsul/produsele achizitionate, fara a le inlocui, prin renuntarea la punctele folosite la achizitie;

Pentru a beneficia de optiunile mentionate, Clientul trebuie sa detina un card Maserias/Fidelitate Artsani pe care punctele cumulate sa se afle in perioada de valabilitate, stabilita in Regulamentul Card Meserias/Fidelitate Artsani.

- c. Pentru produsele achizitionate prin institutia de credit, Clientul poate opta doar pentru inlocuirea produsului cu un altul de valoare similara sau mai mare, cu plata diferentei de pret.

## **Art.6 Modalitati de restituire a contravalorii returului**

6.1 Pentru achizițiile în numerar sau prin card de debit, restituirea se va realiza în numerar. Pentru persoana juridica , restituirea in numerar se va efectua pentru *o suma de maxim 5.000 lei si cu eliberarea de catre acesta de chitanta fiscala.*

Pentru persoana fizica, restituirea in numerar se va efectua pentru *o suma de maxim 10.000 lei.*

6.2 Pentru achizițiile a caror plata s-a facut cu OP(transfer bancar), restituirea se va realiza prin virament bancar (in cazul solicitarii returului la o data ulterioara vanzarii);

6.3 Daca articolele achizitionate au fost achitate folosind serviciile financiare puse la dispozitie de colaboratorii Organizatorului (cu plata in rate), Clientul va putea opta pentru 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. In cazul in care produsul nou achizitionat este mai ieftin, clientul trebuie sa se asigure ca totalul noii achizitii este cel puțin egala cu valoarea returului(achizitionand si alte produse).

## **Art.7 Returul produselor care au beneficiat de transport gratuit**

7.1 In cazul in care clientul solicita returul integral sau partial al produselor care au facut obiectul transportului gratuit, ARTSANI va percepe contravaloarea aferenta transportului efectuat, care va fi de 3,5 lei/km , calculata pentru distanta dus-intors.

7.2 Taxa de transport se va percepe indiferent de numarul de produse returnat din cele achizitionate si pentru care clientul a beneficiat de transport gratuit.

## **Art. 8 Returul produselor care au facut obiectul Contractului de Custodie Artsani**

8.1 Daca produsele achizitionate au facut obiectul unui Contract de custodie, prin care Clientul le-a lasat in depozitarea Artsani si solicita returul total sau partial, returul se va accepta in urmatoarele conditii;

a) daca produsele au fost lasate in custodia Artsani , urmand sa beneficieze de transport gratuit si , in perioada de pana la livrarea lor Clientul solicita returul total sau partial, atunci acesta va fi acceptat numai cu plata taxei de depozitare de catre Client , pentru perioada in care produsele s-au aflat in custodia Artsani

b) daca produsele au fost lasate in custodia Artsani, urmand sa fie ridicate la o data ulterioara indicata de Client cu transport propriu si, in perioada de pana la ridicarea lor Clientul solicita

returul total sau partial, atunci acesta va fi acceptat numai cu plata taxei de depozitare de catre Client, pentru perioada in care produsele s-a aflat in custodia Artsani

c) daca returul produselor achizitionate este solicitat in termen de 30 de zile de la achizitie si acestea au beneficiat de serviciul de custodie Artsani, returul va fi acceptat numai cu plata taxei de depozitare pentru perioada in care produsele au fost depozitate.

8.2 Cuantumul taxei de depozitare este de 0,2% din valoarea achizitiei, pentru fiecare zi de depozitare.

**Art.9** Artsani accepta returul efectuat de *persoanele juridice*, daca acestea, pe langa conditiile enumerate la punctele anterioare, indeplinesc si urmatoarele;

- Persoana juridica achizitioneaza un alt produs de valoare egala sau mai mare decat produsul returnat , cu plata diferentei
- Persoana juridica decide sa mentina contravaloarea produsului in contul Artsani si o foloseste la o achizitie ulterioara a unui alt produs. Achizitia trebuie efectuata intr-un termen de maxim 3 luni.

**Art.10** Returul paletilor face obiectul unor conditii speciale de retur prevazute in Regulamentul de Retur Paleti si Conditii de Retur Paleti care pot fi consultate in magazinele Artsani si pe site-ul [www.artsani.ro](http://www.artsani.ro).

**Art.11** Artsani are dreptul de a modifica sau anula în orice moment prezentul regulament fără înștiințarea prealabilă a clienților. Modificările vor fi transmise prin mijloacele de comunicare corespunzătoare ( afișare la biroul de Informații Clienți, Relații Clienți, precum și la Biroul Retur si Garanții Marfă, pe site-ul oficial al comerciantului).

**Art.12** Orice cumpărător care optează pentru returnarea unui produs achiziționat din magazinul Artsani se presupune că a citit, înțeles și acceptat prezentele termene și condiții.

**Art. 13** Prin solicitarea returului, clientul declară că a luat la cunoștință de politica de retur Artsani și că este de acord cu condițiile acesteia.

**Art 14** Prezenta Politica se completeaza cu toate celelalte regulamente si prevederi interne Artsani.

## **ANEXA 1 LA POLITICA DE RETUR ARTSANI CUPRINZAND INDIVIDUALIZAREA PRODUSELOR EXCEPTATE DE LA RETUR**

Produsele prevazute in Anexa NU sunt cu titlu exclusiv ci sunt individualizate avand in vedere caracteristicile particulare ale acestora .

Sunt exceptate de la Serviciul Retur urmatoarele produse:

- Electrocasnice MDA si SDA
- Mobilier (canapele, comode, coltare, mobilier baie etc.)
- Cazi
- Cabine de dus
- Tapet
- Autocolant
- Chiuvete care au beneficiat de debitare
- Accesorii baie
- Covoare si traverse
- Produse care se mixeaza in magazine
- Scule electrice , pneumatice, cu acumulatori, termice
- Centrale termice si instante, cazane , seminee, boilere ( inclusiv electrice si termoelectrice)
- Aparate aer conditionat
- Storcatoare/puffere agent termic
- Surse neintreruptibile (UPS)
- Pachet generator fotovoltaic
- Compresoare de aer
- Generatoare de curent
- Motopompe , Pompe si hidrofoare
- Sisteme solare presurizate
- Automatizari de orice fel
- Teava
- Metraje ( pedele, draperii , furtune, tuburi drenaj, fire , cablu etc.)
- Aliaj si pasta
- Statii dedurizare si osmoza
- Termostate ambient
- Detectoare de gaz
- Presostate mecanice
- Produse de ventilatie si accesorii aferente
- Surse ( becuri, tuburi)
- Aparate de masura si control
- Robineti electrici
- Incalzitoare de caldura (aeroterme,calorifere,radiatoare etc)
- Stabilizatoare curent electric
- Uluca si deck-ul WPC inclusiv accesorii si stalpi WPC
- Carton si membrana bituminoasa
- Cherestea