

## **POLITICA DE RETUR**

Daca esti nemulțumit de produsele cumparate de la [www.aqtr.ro](http://www.aqtr.ro) si vrei sa renunti la cumparare si implicit sa primești banii inapoi, poti sa aplici pentru procedura de retur a produselor in 14 zile, conform dispozitiilor Ordonantei de Urgenta nr.34/2014, privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

Prin contract la distanta se intelege contractul de furnizare de produse sau servicii incheiat între un comerciant si un consumator, in cadrul unui sistem de vanzare organizat de catre comerciant, care utilizeaza în mod exclusiv, înainte si la incheierea acestui contract, una sau mai multe tehnici de comunicatie la distanta.

Dreptul de retur in 14 zile se adreseaza doar clientilor care au achizitionat produse online de pe site-ul [www.aqtr.ro](http://www.aqtr.ro)

Clientul are dreptul de a denunta unilateral contractul la distanta, în termen de 14 zile, fara penalitati si fara invocarea vreunui motiv.

Dreptul de renuntarea la cumparare nu se aplica în cazul persoanelor juridice.

### **Termenul de 14 zile prevazut pentru exercitarea acestui drept incepe sa curga:**

**a)** data încheierii contractului, în cazul contractelor de prestări de servicii;

**b)** ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a produselor, în cazul contractelor de vânzare, sau:

**(i)** în cazul în care consumatorul comandă printr-o singură comandă produse multiple care vor fi livrate separat, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului produs;

**(ii)** în cazul livrării unui produs care constă din mai multe loturi sau piese, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a ultimului produs sau a ultimei piese;

**(iii)** în cazul contractelor pentru livrarea periodică de produse pe o perioadă de timp determinată, ziua în care consumatorul sau o parte terță, alta decât transportatorul și care este indicată de consumator, intră în posesia fizică a primului produs;

**c)** în cazul contractelor pentru furnizarea de apă, gaze naturale, energie electrică, atunci când acestea nu prevăd vânzarea într-un volum limitat sau cantitate stabilită, de energie termică sau de conținuturi digitale care nu sunt livrate pe un suport material, data încheierii contractului.

### **Omisiunea informațiilor privind dreptul de retragere**

În cazul în care profesionistul nu a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere conform dispozitiilor OUG 34/2014, perioada de retragere expiră la 12 luni de la sfârșitul perioadei inițiale de retragere de 14 zile.

În cazul în care profesionistul a transmis consumatorului informațiile privind dreptul de retragere în termen de 12 luni de la data la care produsele/serviciile se considera livrate, conform mentiunilor din sectiunea

de mai sus, perioada de retragere expiră în 14 zile de la data la care consumatorul primește informațiile respective.

### **Obligațiile care revin profesionistului în cazul retragerii**

Profesionistul rambursează toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, inclusiv, după caz, costurile livrării, fără întârziere nejustificată și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care este informat de decizia de retragere din contract a consumatorului în conformitate cu dispozițiile legii.

Profesionistul rambursează sumele menționate mai sus folosind aceleași modalități de plată ca și cele folosite de consumator pentru tranzacția inițială, cu excepția cazului în care consumatorul a fost de acord cu o altă modalitate de plată și cu condiția de a nu cădea în sarcina consumatorului plata de comisioane în urma rambursării.

Fără a aduce atingere primului paragraph al prezentei secțiuni, profesionistul nu este obligat să ramburseze costurile suplimentare în cazul în care consumatorul a ales în mod explicit un alt tip de livrare decât livrarea standard oferită de profesionist.

Cu excepția cazului în care profesionistul s-a oferit să recupereze el însuși produsele, în cazul contractelor de vânzare, profesionistul poate amâna rambursarea până la data recepționării produselor care au făcut obiectul vânzării sau până la momentul primirii unei dovezi din partea consumatorului conform căreia acesta a trimis produsele către profesionist, luându-se în considerare data cea mai apropiată.

### **Obligațiile consumatorului în cazul retragerii**

Conform Ordonanței nr. 34/2014, consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care profesionistul acceptă să suporte acele costuri sau în care profesionistul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator. În cazul contractelor în afara spațiilor comerciale, în cazul cărora produsele au fost livrate la domiciliul consumatorului la momentul încheierii contractului, profesionistul preia produsele pe cheltuiala sa dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă.

### **Excepții de la dreptul de retragere**

Sunt exceptate de la dreptul de retragere, în ceea ce privește contractele la distanță și contractele în afara spațiilor comerciale următoarele:

- contractele de prestări de servicii, după prestarea completă a serviciilor, dacă executarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere după executarea completă a contractului de către profesionist;
- furnizarea de produse sau servicii al căror preț depinde de fluctuațiile de pe piața financiară pe care profesionistul nu le poate controla și care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere;
- furnizarea de produse confecționate după specificațiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar;
- furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid;

- furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de consumator;
- furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente;
- furnizarea de băuturi alcoolice al căror preț a fost convenit în momentul încheierii contractului de vânzare, a căror livrare nu poate fi efectuată înainte de 30 de zile și a căror valoare reală depinde de fluctuațiile de pe piață pe care profesionistul nu le poate controla;
- contractele în cazul cărora consumatorul a solicitat în mod special profesionistului să se deplaseze la domiciliul său pentru a efectua lucrări urgente de reparație sau de întreținere. Dacă, cu ocazia unei astfel de vizite, profesionistul prestează alte servicii în afara celor solicitate în mod expres de consumator sau furnizează alte produse decât piesele de schimb indispensabile pentru executarea lucrărilor de întreținere sau de reparație, dreptul de retragere se aplică respectivelor servicii sau produse suplimentare;
- furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare;
- furnizarea de ziare, periodice și reviste, cu excepția contractelor de abonament pentru furnizarea de astfel de publicații;
- contractele încheiate în cadrul unei licitații;
- prestarea de servicii de cazare, pentru alt scop decât cel rezidențial, transport de mărfuri, închiriere de mașini, catering sau serviciile privind activitățile de agrement, în cazul în care contractul prevede o dată sau o perioadă de executare specifică;
- furnizarea de conținut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului și după ce acesta a confirmat că a luat cunoștință de faptul că își va pierde dreptul la retragere.

Pentru orice detalii sau neclarități privind returnarea produselor va rugăm să ne contactați pe email sau la unul din numerele de telefon afișate pe [www.aqtr.ro](http://www.aqtr.ro)