

## Politica de retragere si de retur Kitchenshop – Glovo

**Consumatorul** beneficiază de o perioadă de 14 zile calendaristice pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere.

Decizia consumatorului de a se retrage din contract se poate efectua prin următoarele mijloace:

- **E-mail Callcenter Kitchenshop:** [CallcenterRO@kitchenshop.ro](mailto:CallcenterRO@kitchenshop.ro)
- **Telefon Callcenter Kitchenshop:** 0314088888

Operatorii Kitchen Shop vor oferi suport în alegerea modalității de returnare și va vor oferi detaliile necesare cu privire la adresa de predare/ expediere a produselor, ambalare sau contactare a firmei de curierat.

Renunțarea la cumpărare în termen de 14 zile calendaristice de la primirea produsului este aplicabilă **doar consumatorilor clienți persoane fizice** care au achiziționat produsul la distanță.

Persoana juridică, în calitate de Cumpărător, poate returna produse în termen de 48 de ore de la recepționarea acestora, doar dacă prezintă vicii de fabricație sau dacă sunt defecte.

Vânzătorul nu își asumă nici o responsabilitate pentru manipularea, transportul, montajul executate de Client și nici nu acceptă returnarea produselor ce au defecte rezultate din aceste cauze.

Livrarea altor produse decât cele solicitate (produse ce au fost livrate greșit, care nu au specificațiile de pe site sau produsele fără toate componentele/accesoriile aferente) trebuie semnalată către reprezentanții [kitchenshop.ro](http://kitchenshop.ro), printr-o notificare scrisă la adresa de e-mail [CallcenterRO@kitchenshop.ro](mailto:CallcenterRO@kitchenshop.ro), sau personalului din magazinul Kitchenshop din care Glovo a preluat comanda, în termen de 48 de ore de la recepționarea produselor.

Consumatorul poate solicita returnarea acestuia pentru înlocuire, iar dacă produsul nu mai este pe stoc, poate opta pentru înlocuire cu un produs similar sau poate cere rezilierea contractului. Dacă se agreează înlocuirea cu un produs de o valoare mai mare, consumatorul va plăti diferența, respectiv dacă valoarea este mai mică, consumatorul va primi o rambursare parțială până la valoarea produsului înlocuitor.

Prin excepție de la prevederile art. 1549-1554 din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare, la rezoluțiunea sau, după caz, la rezilierea contractului, KitchenShop rambursează fără întârzieri nejustificate toate sumele plătite în temeiul

contractului de către consumator și în decurs de cel mult 7 zile de la data la care consumatorul a comunicat profesionistului decizia sa de terminare a contractului.

Costurile de retur și de transport pentru produsul înlocuitor, dacă este cazul, sunt suportate de către [kitchenshop.ro](http://kitchenshop.ro).

Consumatorul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care Vânzătorul acceptă să suporte acele costuri sau în care Vânzătorul nu a informat consumatorul că aceste costuri trebuie suportate de consumator.

Consumatorul este responsabil în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

În cazul în care se returnează de către consumator un produs care prezintă modificări fizice, mai precis produsul este lovit, ciobit, zgâriat, pătat, deteriorat, impregnat cu substanțe externe, fisurat, iar acest aspect nu este semnalat ca și defect estetic în primele 48 de ore de la recepționarea produsului, atunci consumatorul este responsabil pentru diminuarea valorii produsului rezultată din manipularea acestuia, care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunului.

Totodată, este considerată acțiune neacceptată de către vânzător și care conduce, pe cale de consecință, la diminuarea valorii produsului și desigilarea accesoriilor consumabile ale acestuia.

Produsele folosite, care prezintă modificări fizice nesemnificate ca defecte estetice în primele 48 de ore de la recepționarea produsului, se acceptă la retur, însă vânzătorul poate reține din valoarea produselor o taxă de aducere la conformitate.

Taxa de aducere la conformitate este reprezentată de costurile de igienizare, cosmetizare, reparare, înlocuire a eventualelor piese deteriorate și aducere la o formă comercială în vederea vânzării ca produs RECONDIȚIONAT.

Valoarea finală a taxei de aducere la conformitate se stabilește în funcție de valoarea pieselor ce trebuie înlocuite și a manoperei de recondiționare sau ca diferență dintre valoarea inițială a produsului nou și valoarea de revânzare a produsului folosit. În cazul în care produsul restituit nu mai poate fi recondiționat din cauza uzurilor/modificărilor fizice majore, atunci se va considera că valoarea taxei de conformitate este egală cu valoarea produsului restituit.

Taxa de aducere la conformitate va fi comunicată către Consumatorului de îndată ce va fi stabilită de către vânzător.