

## Returnarea produselor

**Cumpărătorul** (persoana juridică sau fizică) poate solicita returnul produselor achiziționate în următoarele situații:

- **Produsele sunt neconforme cu specificațiile date;**
- **Produsele au fost livrate eronat de către vânzător;**
- **Produsele se dovedesc nefuncționale în termenul general de garanție - 30 zile;**

Indiferent de situație, procedura de returnare a produselor presupune completarea și transmiterea de către **cumpărător** a certificatului de garanție(trimis odata cu coletul sau downloadat de pe site-ul nostru) prin următoarele metode agreeate de către **vânzător**:

- **Trimiterea certificatului**, odata cu piesa in cauza ;
- **Prin email** la adresa [dezauto@gmail.com](mailto:dezauto@gmail.com).

Produsele trebuie returnate în starea în care au fost primite, în ambalajul original și însoțite de toate accesoriile și documentele aferente:

- **Factura de achiziție (copie).**
- **Certificatul de garanție completat de către service-ul autorizat RAR care a constatat defecțiunea.**
- **Dovada montării piesei într-un service autorizat RAR pe tip, marca/model.**
- **Nota de constatare emisă de un service autorizat RAR care să descrie detaliat defecțiunea piesei.**
- **Copie dupa talonul masinii pe care a fost montata piesa.**
- **Copie certificare RAR a service-lui unde a fost montata piesa.**
- **Fisa de diagnoza computerizata.( Doar pentru piesele electrice / electronice ce necesita asa ceva ).**

Returnul va fi refuzat în cazul deteriorării produselor sau a constatării de către **vânzător** a stării de nevandabilitate a acestora.

Produsele se vor returna prin intermediul serviciului de curierat agreeat de **noi (DOAR FAN COURIER)** pe adresa de mai jos: **SC DEZAUTO BUFF SRL** – Aleea Mocira nr.36 , Baia Mare, Romania - Cod Poștal 437228, telefon 0752-696-999

Situațiile de retur sunt detaliate mai jos.

### **Produsele sunt neconforme cu specificațiile date;**

- **Cumpărătorul** poate opta pentru înlocuirea cu alt produs sau cu rambursarea contravalorii piesei/pieselor. Dacă se agreează înlocuirea cu un produs mai scump, **cumpărătorul** va achita diferența de preț, respectiv dacă valoarea produsului înlocuitor va fi mai mică, va primi rambursarea parțială corespunzătoare. Toate costurile de retur și transport vor fi suportate de cumparator.

**Produsele au fost livrate eronat de către vânzător;**

În cazul livrării unui alt produs sau în altă cantitate, trebuie să semnalăți incidentul **vânzătorului** în **maxim 24 de ore de la primirea coletului** pentru a rezolva incidentul. În situația în care s-a livrat un produs greșit din culpa vânzătorului, acesta va suporta costurile de transport pentru înlocuirea acelui produs. Dacă produsul nu mai este pe stoc, **cumpărătorul** poate opta pentru înlocuirea cu alt produs sau pentru rambursarea integrală a contravalorii produsului/produselor.

**Produsele se dovedesc nefuncționale în termenul general de garanție - 30 zile;**

Dacă produsul primit se dovedește nefuncțional în termenul general de garanție (30 zile) - ridicarea de la sediul **vânzătorului** sau recepția prin curier – **cumpărătorul** poate reclama acest lucru și solicita returnarea produsului în acest termen, în vederea înlocuirii cu un produs similar. Dacă produsul nu mai este pe stoc, **cumpărătorul** poate opta pentru înlocuirea cu alt produs sau pentru rambursarea integrală a contravalorii.

PLATA piesei/pieselor returante SE VA FACE DOAR PRIN ORDIN DE PLATA BANCAR ONLINE sau IN CONT COLECTOR LA FAN COURIER!

NU ACCEPTAM PLATA RAMBURS (daca optați pentru plata ramburs cash atunci transportul banilor va fi suportat de catre cumparator).

**Condițiile de retur fac parte din Ordonanta de Urgenta (OUG34/2014) privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.**