

POLITICA DE RETUR

Caretta asigură clienților direcți, colaboratorilor și partenerilor săi dreptul de a returna produsele achiziționate, în deplină concordanță cu legislația națională și procedurile comerciale interne.

1. Dreptul de Retur

Procesul de retur este diferențiat în funcție de categoria cumpărătorului și natura produselor, după cum urmează:

a) Pentru Clienții Persoane Fizice (Consumatori)

- **Dreptul de Retragere:** Beneficiați de o perioadă de maxim **14 zile calendaristice** pentru a returna produsele, conform prevederilor **OUG 34/2014**.
- Este necesară furnizarea următoarelor date:
 - nume, prenume;
 - adresă;
 - număr comandă;
 - denumire produs returnat;
 - motivul returului.

b) Pentru Persoane Juridice (Colaboratori și Parteneri)

- **Decizia Comercială:** Deoarece legislația privind protecția consumatorilor (OUG 34/2014) nu se aplică persoanelor juridice, returul pentru această categorie este o **decizie comercială voluntară** a societății Caretta.
- **Opțiuni:** Societatea își rezervă dreptul de a refuza returul sau de a compensa contravaloarea acestuia sub formă de avans pentru comenzi viitoare.

c) Excepții Legale (Produse la Comandă)

- **Personalizarea:** Conform Art. 16, lit. c din OUG 34/2014, produsele realizate după specificațiile clientului (țiglă metalică realizată la comandă, elemente speciale de acoperiș sau garduri personalizate) sunt **exceptate de la dreptul de retur**.

Solicitarea se transmite prin e-mail la vanzari@caretta.ro sau prin formularul de retur de pe site sau se poate apela Serviciul Call-Center la numărul unic de contact: 0735 000 555.

2. Condiții de Acceptare și Diminuare a Valorii

Returnarea produselor este condiționată de posibilitatea acestora de a fi **recomercializate**.

- **Integritatea Produsului:** Produsele nu trebuie să prezinte urme de utilizare, uzură, lovire, deteriorare și să nu fi fost montate sau puse în funcțiune.

- **Accesorii și Documente:** Este obligatorie returnarea cu documentele originale (factură, certificate de garanție), toate accesoriile și etichetele intacte.
- **Diminuarea Valorii (Art. 14, Alin. 3 din OUG 34/2014):** consumatorul este responsabil pentru diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora peste limita necesară determinării naturii și funcționării lor (urme de uzură, lovituri, zgârieturi sau accesorii lipsă).
- **Dreptul de Reținere:** În cazul în care produsele prezintă urme de uzură, zgârieturi sau accesorii lipsă, Caretta își rezervă dreptul de a decide acceptarea returului și de a reține o sumă corespunzătoare acestei diminuări din valoarea rambursată.

3. Produse care NU pot fi returnate

În conformitate cu Art. 16, lit. c din OUG 34/2014, **NU se acceptă returul** pentru următoarele categorii care sunt produse sau debitate special după specificațiile clientului:

- Plăci metalice autoportante pentru învelitori de acoperiș și finisaje de interior și exterior.
- Elemente și accesorii speciale/complexe pentru acoperișuri.
- Componente pentru garduri metalice (orizontale/verticale) debitate la comandă.
- Produse utilizate, deteriorate sau cu intervenții neautorizate.

4. Obligațiile Clientului și Rambursarea

- **Costuri:** Clientul suportă direct costul transportului pentru retur.
- **Termen Expediere:** Produsele trebuie expediate în maximum 14 zile de la notificarea intenției de retur.
- **Termen Rambursare:** Caretta va returna sumele în maximum **14 zile calendaristice** de la notificare, dar poate amâna plata până la recepționarea și verificarea produselor.
- **Modalități:** Rambursarea se face prin transfer bancar (bancă sau card) conform Art. 13, alin. (2) din OUG 34/2014.

5. Produse Neconforme, (în baza certificatului de garanție)

Dacă produsele recepționate sunt defecte sau nu corespund comenzii, Caretta aplică prevederile **OUG 140/2021**, oferind în ordine:

1. Repararea.
2. Înlocuirea.
3. Reducerea de preț sau rambursarea.

Solicitarea garanției, se realizează prin completarea documentului "formular reclamații", pe adresa de e-mail garanție@caretta.ro sau poate apela la Serviciul Call-Center la numărul unic de contact: 0735 000 555.