



IZIAPHARM
farmacie pentru trup si suflet

Politica de Retur – Farmacia Iziapharm (SC IZIAPHARM SRL)

Farmacia Iziapharm dorește să asigure clienților săi o experiență pozitivă de cumpărare și respectă drepturile consumatorilor în conformitate cu legislația în vigoare. În cazul în care doriți să returnați un produs achiziționat de la noi, vă rugăm să citiți cu atenție următoarea politică de retur.

1. Dreptul de retur conform OUG 34/2014

În conformitate cu Ordonanța de Urgență nr. 34/2014 privind protecția consumatorilor, aveți dreptul de a returna un produs achiziționat online în termen de 14 zile calendaristice de la data primirii produsului, fără a fi necesar să justificați decizia de retragere.

Termenul de retragere începe să curgă:

- **Din ziua în care intrați în posesia fizică a produsului** sau în cazul unei comenzi cu produse multiple, din ziua în care intrați în posesia ultimului produs din comandă;
- **Pentru livrările în mai multe loturi sau piese**, din ziua în care intrați în posesia ultimei piese a produsului comandat.

2. Modalitatea de exercitare a dreptului de retur

Pentru a vă exercita dreptul de retur, trebuie să ne informați în mod clar cu privire la decizia dumneavoastră de retragere, utilizând una dintre următoarele metode:

- **Prin e-mail:** Trimiteți un e-mail la iuga.izabeladm@gmail.com
- **Prin telefon:** Contactați-ne la 0768070630

După notificare, vă vom confirma primirea cererii de retur și vom oferi instrucțiuni suplimentare privind returnarea produselor.

3. Condiții de returnare a produselor

Pentru a fi eligibil pentru returnare, produsul trebuie să fie în aceeași stare în care a fost livrat, fără urme de utilizare excesivă sau deteriorare și să fie complet, inclusiv ambalajul original și toate accesoriile.

Produsele exceptate de la retur:

Conform legislației în vigoare, următoarele categorii de produse nu pot fi returnate:

- **Medicamente** eliberate pe bază de prescripție medicală sau fără prescripție, din motive de protecție a sănătății;
- **Produse sigilate** care nu pot fi returnate din motive de igienă și care au fost desigilate (ex.: produse cosmetice, produse de îngrijire personală, echipamente medicale de uz personal);
- **Produse susceptibile de deteriorare rapidă**, cum ar fi suplimentele alimentare și parafarmaceuticele care necesită condiții speciale de păstrare (de exemplu, produse termosensibile).

Prin excepție, medicamentele pot fi returnate doar dacă acestea prezintă deficiențe de calitate sau conformitate constatate de o autoritate competentă.

4. Costuri și rambursare

Farmacia Iziapharm va rambursa suma plătită pentru produsele returnate, inclusiv, după caz, costurile de livrare, în termen de 14 zile calendaristice de la data în care am fost informați cu privire la decizia de retragere, cu condiția ca produsele returnate să fie recepționate.

Condiții pentru rambursare:

- Dacă produsele au fost returnate parțial, va fi rambursată doar contravaloarea produselor returnate, fără a include taxa de transport.
- Clientul suportă costurile directe ale returnării produselor, cu excepția cazurilor în care produsul livrat nu corespunde comenzii inițiale (în acest caz, Iziapharm va suporta costurile de returnare).

Rambursarea se va efectua folosind aceeași metodă de plată pe care ați utilizat-o inițial, cu excepția cazului în care solicitați altfel.

5. Condiții speciale de returnare

În cazul în care produsele au fost achiziționate din farmacie fizică și ridicate direct, acestea pot fi returnate doar în farmaciile Iziapharm, în termen de 14 zile, pe baza bonului fiscal, doar dacă sunt sigilate și în starea originală.

6. Diminuarea valorii produselor

Conform legislației aplicabile, clientul este responsabil pentru diminuarea valorii produselor rezultate din manipularea acestora diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Dacă produsele returnate prezintă semne de uzură excesivă sau deteriorări, Farmacia Iziapharm își rezervă dreptul de a deduce o sumă corespunzătoare din valoarea produsului returnat, până la 50% din valoarea inițială.

Vă mulțumim pentru încrederea acordată Farmaciei Iziapharm!

