

## **Returul unui produs – KronMag.ro**

La KronMag, ne dorim ca experiența ta de cumpărături să fie cât mai plăcută. Dacă totuși produsul comandat nu corespunde așteptărilor tale, îți oferim posibilitatea de a-l returna într-un mod simplu și transparent, în conformitate cu legislația în vigoare din România.

### **1. Dreptul de retragere**

Conform OUG 34/2014, ai dreptul să returnezi orice produs achiziționat online în termen de 14 zile calendaristice de la primirea acestuia, fără a fi nevoie să justifici decizia. În acest interval ne poți anunța intenția de retur completând formularul de retur disponibil în contul tău sau contactându-ne la adresa de e-mail suport@kronmag.ro.

### **2. Condițiile generale pentru acceptarea returului**

Produsele trebuie returnate în aceeași stare în care au fost primite: complete, nefolosite excesiv, fără urme de uzură și, pe cât posibil, în ambalajul original. Te rugăm să incluzi toate accesoriile, etichetele, foliile de protecție și documentele care au însoțit produsul.

### **3. Produse care nu pot fi returnate**

Din motive de igienă și protecție a consumatorului, anumite categorii de produse nu pot fi returnate dacă au fost desigilate, cum ar fi: articole de îngrijire personală, consumabile, lenjerie intimă, produse cosmetice sau alte produse care, prin natura lor, nu pot fi returnate după deschidere. De asemenea, produsele realizate la comandă sau personalizate nu sunt eligibile pentru retur.

### **4. Costurile de returnare**

În cazul retragerii din contract, costurile directe de returnare a produselor revin clientului, cu excepția situațiilor în care returul se datorează unei erori a magazinului (produs defect, greșit livrat, deteriorat în transport).

### **5. Modalitatea de returnare**

După înregistrarea solicitării tale, vei primi instrucțiuni privind expedierea coletului. Produsele trebuie trimise la adresa centrului nostru logistic, menționată în e-mailul de confirmare a returului. Te rugăm să ambalezi produsul corespunzător pentru a evita deteriorarea în timpul transportului.

### **6. Verificarea și procesarea returului**

După recepționarea coletului, echipa noastră va verifica starea produselor în termen de maximum 7 zile lucrătoare. În cazul în care produsele respectă condițiile

de return, returnul va fi aprobat și vom trece la procesarea rambursării.

## **7. Rambursarea banilor**

Contravaloarea produsului returnat va fi rambursată în termen de 14 zile calendaristice de la confirmarea aprobării returnului, prin aceeași metodă de plată utilizată la plasarea comenzi (cu excepția cazului în care ai solicitat altfel). În cazul plășilor online, suma va fi restituită direct în contul bancar asociat cardului.

## **8. Schimb de produs**

Dacă dorești înlocuirea produsului cu un altul (schimb de mărime, culoare sau model), poți solicita acest lucru în formularul de return. Schimburile se efectuează în funcție de disponibilitatea în stoc.