

Orice reclamație privind starea produselor livrate către clienți va fi adusă la cunoștință firmei noastre în maximum 72 de ore de la primirea acestora, telefonic sau prin e-mail la homeawayconcept@gmail.com, urmând ca societatea noastră să o soluționeze. În cazul în care produsele nu se pot livra sau integritatea le este afectată pe parcursul livrării, clientul poate cere returnarea sumelor încasate deja de SC Home Away Concept SRL, dar nu și despăgubiri suplimentare. Valoarea maximă a obligațiilor companiei noastre față de orice client în cazul nelivrării sau livrării necorespunzătoare a unui colet/produs este valoarea sumei încasate de la client pentru respectiva comandă.

În cazul în care v-ați răzgândit asupra achiziției făcute de pe site, ne puteți returna pachetul în termen de 14 zile și veți primi banii înapoi, cu condiția ca pachetul să fie în aceeași condiție în care l-ați primit. Plata returnării pachetului revine clientului, urmând ca SC Home Away Concept SRL să restituie clientului contravaloarea produselor returnate, după ce constată că acestea sunt în starea în care au fost expediate.

Dacă ai optat pentru rambursarea sumei platite la cumpărare și produsul pe care l-ai returnat îndeplinește condițiile de retur, îți vom returna banii, mai puțin contravaloarea transportului, în contul specificat de tine în formularul de retur sau pe card, dacă ai plătit cu cardul. Banii vor fi vizibili în contul sau pe cardul tău în maxim 14 zile calendaristice.

Legea mai prevede și faptul că nu pot fi denunțate unilateral contractele de furnizare a unor produse care prin natura lor nu pot fi returnate sau care se pot degrada ori deteriora rapid (art. 10 lit. c). Astfel, produsul returnat trebuie să fie în aceeași stare în care a fost livrat, în ambalajul original (inclusiv folia protectoare dacă aceasta există), cu toate accesoriile/consumabilele aferente, fără a reprezenta urme de uzură, modificare sau consum, atât în cazul produsului cât și ale accesoriilor/consumabilelor ce îl însoțesc, cu etichetele intacte și documentele originale care l-au însoțit (factura fiscală, instrucțiuni, etc.).

La primire, coletul va fi verificat pentru a se constata dacă îndeplinește condițiile mai sus menționate, în caz contrar acesta va fi refuzat. Astfel, vor fi refuzate coletele care conțin produse în altă stare decât cea în care au fost livrate, cele a căror returnare nu a fost notificată în prealabil, precum și cele care conțin produse deteriorate în timpul transportului ca urmare a ambalării necorespunzătoare. Prin excepție de la condițiile de mai sus, doar în cazul în care produsele livrate nu sunt conforme specificațiilor menționate în comanda cumpărătorului sau prezintă vicii de fabricație în primele 24 ore de la recepție, returnarea se poate face pe cheltuiala de Home Away Concept SRL, clientul putând opta pentru înlocuirea produselor sau restituirea imediată a valorii lor. Regulile privind restituirea în starea originală a produselor se aplică, cu excepția situațiilor în care viciile de fabricație s-au constatat după desigilarea produselor.

Mărime nepotrivită

În majoritatea cazurilor, produsele care nu ți se potrivesc ca mărime pot fi înlocuite cu un produs identic, același model și aceleași detalii, însă pe mărimea solicitată de tine, o mărime în plus sau în minus. În această situație nu se aplică restituirea contravalorii produselor. Returul pentru înlocuirea mărimii este acceptat o singură dată. Nu se înlocuiesc produsele dintr-un model cu produse din alt model. Totuși, în anumite situații, ne rezervăm dreptul de a

refuza înlocuirea produselor care nu se potrivesc ca mărime, conform OUG 130/2000 art. 10 lit. c).

Dacă doriți să schimbați produsul cu o altă culoare/mărime, vă rugăm să ne contactați în prealabil prin email la adresa homeawayconcept@gmail.com în care veți specifica foarte clar numărul comenzii, numele dvs și produsul pe care îl doriți la schimb. Orice schimb de produs se poate face doar în limita stocului disponibil.