

Returnare și Garanție

Va rugăm să citiți cu atenție informațiile prezentate în acest document.

Scopul nostru este să fiți pe deplin mulțumit atunci când achiziționați produse online, iar dacă nu sunteți încântat de produsele cumpărate, le puteți returna* și noi va vom înapoia contravaloarea acestora.

Vanzatorul face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor din prezentările de pe site. Rareori acestea pot conține mici inadvertențe: fotografia are caracter informativ și poate conține accesorii neincluse în pachetul standard, culoarea poate fi diferită, unele specificații pot fi modificate de producător fără preaviz sau pot conține erori de operare. Va stăm oricând la dispoziție pentru eventuale clarificări și soluționări ale sesizărilor dumneavoastră, la adresa de email office@naturalhealing.ro

→ Pentru returul TOTAL sau PARȚIAL al unei comenzi, trebuie să înregistrați în contul de client/sa trimiteți pe adresa de email office@naturalhealing.ro, o cerere de returnare. Pentru înregistrarea acestei cereri, aveți disponibil în contul de client, la secțiunea Comenzi, în istoricul comenzii, butonul Returnează produse din comandă. După înregistrarea cererii de retur, primiți din partea unui reprezentant indicațiile necesare (confirmarea acceptării returului conform condițiilor afișate pe site, modalitatea de returnare, adresa pentru retur, notificările cu privire la returul sumei achitate, etc.) pentru efectuarea returului (primiți răspuns la emailul trimis, va rugăm să verificați și folderul spam al emailului dumneavoastră) → vânzatorul va înapoia contravaloarea produselor returnate (prin procedură de creditare pe tranzacția inițială) în cel mult 14 zile de la data denunțării în scris a contractului, dar nu înainte de data recepționării bunurilor, suma înapoiată conținând taxa de transport doar în cazul returului total.

Atenție, costul de transport pentru returul produselor către TRANSILVANIA HEALING MED SRL va fi suportat de clientul care a solicitat returul. Returul produselor se face prin orice firmă de curierat preferată de client respectând detaliile menționate în emailul primit după înregistrarea cererii de retur. În cazul în care clientul returnează parțial și păstrează unul sau mai multe produse, TRANSILVANIA HEALING MED SRL va returna numai contravaloarea produselor pe care clientul dorește să le returneze, fără să returneze taxa de transport pentru expediție. Va rugăm să ambalați cu grijă produsele returnate, TRANSILVANIA HEALING MED SRL nu va returna contravaloarea produselor în cazul în care acestea sunt deteriorate pe timpul transportului.

Dacă doriți să primiți detalii suplimentare va rugăm să ne contactați la adresa de email office@naturalhealing.ro sau pe pagina de facebook [natural healing](https://www.facebook.com/naturalhealing).

Dreptul de retragere și exceptările prevazute de lege

Dreptul de returnare se aplică numai produselor comandate și plătite prin intermediul site-ului TRANSILVANIA HEALING MED SRL. Reglementările OUG 34/2014 cu privire la dreptul de retur al consumatorului, nu se adresează persoanelor juridice și persoanelor ce ridică de la sediul VANZATORULUI produsele comandate și achitate.

CONFORM OUG NR. 34/2014 PRIVIND DREPTURILE CONSUMATORILOR ÎN CADRUL CONTRACTELOR ÎNCHEIATE CU PROFESIONIȘTII "Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la primirea produsului sau, în cazul prestărilor de servicii, de la încheierea contractului".

Ca atare, consumatorul are dreptul ca, în termen de 14 zile calendaristice de la primirea produselor comandate și plătite prin site, să notifice în scris TRANSILVANIA HEALING MED SRL înregistrând cererea de retur SAU prin trimiterea unei solicitări prin email la adresa office@naturalhealing.ro in care sa informeze asupra deciziei sale de a renunța la produsele comandate, fără obligativitatea invocării unui motiv anume. TRANSILVANIA HEALING MED SRL are obligația să returneze în termen de 14 zile calendaristice contravaloarea produselor comandate, dacă acestea au fost achitate, dar nu înainte de data recepționării bunurilor.

*Consumatorul nu poate denunța unilateral (nu poate returna), în condițiile art. 16, lit. d), e), f), OUG 34/2014, contracte de furnizare a unor produse care, prin natura lor, nu pot fi returnate (de exemplu: produse cosmetice desigilate, testate) sau care se pot degrada ori deteriora rapid și anume: hrană bebeluși (lapte, piureuri, sucuri, etc.), suplimente alimentare, produse de igienă intimă și produse care vin în contact cu mucoasele/pielea (de exemplu: pompe san, protecții mameloane, irigatoare, biberoane, suzete, tetine, cănuțe bebe, jucării dentiție, chiloți de unică folosință, bustiere, sutiene, termometre rectale, nebulizatoare, aspiratoare nazale, centuri postnatale, scutece, periute de dinți, rezerve de periute de dinți, produse de igiena intima, etc.).

Diminuarea valorii bunurilor returnate conform OUG NR 34/2014 Art. 14, Alin. 3

Consumatorului i se oferă dreptul de a se retrage (dreptul de retur; exceptie facand cazurile de mai sus) în cazul achizițiilor cu livrare la domiciliu tocmai pentru că nu are posibilitatea de a vedea produsele înainte de încheierea contractului, din același motiv i se permite să testeze și să verifice produsele pe care le-a cumpărat în măsură în care este necesar pentru a stabili natura, caacteristicile și modul de funcționare al acestora.

Așadar, în timpul perioadei de retragere de 14 zile, consumatorul trebuia să manipuleze și să inspecteze produsele cu grija necesară.

Consumatorul este responsabil doar pentru diminuarea valorii produsului care rezultă din manipularea necorespunzatoare a acestuia, alta decât cea necesară pentru determinarea naturii, calității și funcționării produsului.

Acțiunile care duc la diminuarea valorii produsului returnat sunt următoarele: folosirea obiectelor în orice alt mod decât testarea prin pornirea și oprirea aparatului; ruperea sigiliilor și a etichetelor produsului; ruperea sau deteriorarea ambalajelor originale ale produsului; zgârierea, murdărirea, pătarea, impregnarea cu substanțe externe; desigilarea accesoriilor consumabile ale produsului; desigilarea produselor de îngrijire personală, cosmetice, de curățenie, a produselor pentru copii și noul-născuți, sau a lenjeriei intime.

Atunci când la recepționarea returului se constată faptul că produsul prezintă urme de folosință ce pot cauza diminuarea valorii, produsul este trimis furnizorului spre verificare pentru a constata dacă a fost manipulat corespunzător, iar valoarea finală se stabilește în funcție de valoarea pieselor ce trebuie înlocuite și a manoperei de recondiționare sau ca diferența dintre valoarea inițială a produsului nou și valoarea de revânzare a produsului folosit. Diminuarea valorii produsului returnat în funcție de deteriorarea acestuia poate fi făcută până la 90% din valoarea inițială.

Garanția produselor

Pentru produsele care beneficiaza de garantie conform legii (produsele de folosinta indelungata) veti primi certificat de garantie la livrarea produsului. In cazul in care un produs pe care l-ati achizitionat de la noi prezinta defectiuni in timpul garantiei comerciale va rugam sa ne informati despre aceasta

situatie la adresa de email office@naturalhealing.ro. In urma primirii informarii dumneavoastra noi va vom contacta pentru a stabili modul de remediere a situatiei reclamate