

VALENTINO

POLITICA DE RETURNARE ȘI GARANȚIA LEGALĂ

POLITICA PRIVIND RETURNAREA ȘI NECONFORMITATEA

1.1 Clientul are dreptul să se retragă din contractul de cumpărare din orice motiv, fără a plăti penalități și fără a fi obligat să dea explicații, în termen de 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data livrării produselor. În cazul contractelor de vânzare pentru mai multe produse comandate de către client în cadrul unei comenzi unice și livrate separat, termenul de anulare expiră în 14 zile de la data la care Clientul intră efectiv în posesia ultimului produs.

1.2 Clientul poate să își exercite dreptul de retragere prevăzut la articolul 6.1 de mai sus (i) prin completarea formularului de returnare online specific, (ii) prin completarea formularului de returnare tipărit, sau (iii) printr-o comunicare scrisă explicită transmisă la adresa indicată în formularul de returnare inclus în același ambalaj în care se află produsele livrate (fiecare dintre acestea fiind denumit în continuare „Formular de returnare”). VALENTINO va confirma primirea Formularului de returnare prin trimiterea unui e-mail la adresa indicată de către Client. De asemenea, Clientul poate să dea o declarație explicită prin care să informeze VALENTINO în legătură cu hotărârea sa de a anula contractul.

1.3 În cazul în care se retrage, Clientul va expedia mărfurile către VALENTINO în termen de 14 (paisprezece) zile de la data prezentării notificării de mai sus, alegând una dintre modalitățile de mai jos:

- Va trimite produsul (produsele) pentru a fi returnat(e) la adresa specificată în Formularul de returnare prin curierul indicat de VALENTINO în Formularul de returnare (UPS). Produsele pot fi expediate folosind eticheta tipărită și plătită în avans, care este inclusă în ambalajul în care au fost expediate produsele. Cheltuielile aferente acestei livrări în vederea înapoierii produselor vor fi suportate exclusiv de către Vanzător. Vă rugăm să contactați UPS (sau să vizitați site-ul web: www.ups.com) pentru a organiza ridicarea;
- Va trimite produsul (produsele) pentru a fi returnat(e) la adresa specificată în Formularul de returnare, printr-un curier ales de către Client (în acest caz, cheltuielile aferente livrării în vederea înapoierii produselor vor fi suportate exclusiv de către Client) și pe cheltuiala Clientului;
- Va livra produsele în vederea înapoierii personal, la adresa specificată în Formularul de returnare (Clientul va înapoia produsul (produsele) împreună cu Formularul de returnare și în baza unui document de identitate), pe cheltuiala Clientului.

- În cazul în care Clientul a ridicat personal produsele prin intermediul Serviciului de ridicare din magazin, produsul (produsele) va fi returnat (vor fi returnate) în același magazin, pe cheltuiala Clientului.

1.4 Produsul va fi depozitat cu atenție și utilizat doar atât cât este necesar pentru a verifica natura, specificațiile și dimensiunea acestuia, nu trebuie să prezinte semne de uzură sau murdărie și trebuie înapoiat în condițiile de mai jos:

- Dreptul de retragere poate fi exercitat doar în ceea ce privește întregul produs achiziționat, retragerile parțiale (accesorii, produse complementare etc.) nu sunt permise;
- Clientul este răspunzător pentru orice reducere a valorii bunurilor ca urmare a manipulării acestora altfel decât este necesar pentru a stabili natura, caracteristicile și funcționarea acestora;
- Tranzitul produsului (produselor) până în momentul în care Clientul primește confirmarea faptului că produsul a fost returnat și livrat corespunzător către VALENTINO se va efectua pe răspunderea exclusivă a Clientului pentru cazurile indicate la punctele 1.3.2 , 1.3.3. și 1.3.4. Așadar, în cazul în care produsul a fost deteriorat în timpul tranzitului, VALENTINO va informa Clientul în această privință pentru a-i permite acestuia să transmită în cel mai scurt termen plângerea relevantă către curier și să solicite rambursarea; produsul va fi pus la dispoziția Clientului, iar retragerea va fi gestionată cu bună credință de către părți;
- VALENTINO nu își asumă responsabilitatea pentru produsele deteriorate, furate sau pierdute în timpul tranzitului sau, în legătură cu expedierea acestora, ori de câte ori expedierea către VALENTINO în vederea înapoierii produselor are loc în una dintre modalitățile indicate la punctele 1.3.2, 1.3.3 și 1.3.4.
- VALENTINO își rezervă dreptul de a respinge returnarea produselor care par a fi fost stricate, deteriorate, pătate sau care par a fi într-o stare ce indică în mod clar că au fost folosite în scopuri diferite de efectuarea, de către Client, a verificărilor strict necesare pentru evaluarea tipului și caracteristicilor produsului achiziționat.

1.5 VALENTINO va rambursa Clientului întreaga sumă care a fost plătită deja de către acesta din urmă, în termen de 14 (paisprezece) zile de la data retragerii. Este posibil ca VALENTINO să rețină suma de rambursat până în momentul în care produsul returnat este primit în mod corespunzător de către VALENTINO sau până în momentul în care Clientul demonstrează că produsul a fost returnat corect, oricare dintre aceste evenimente survine primul.

1.6 Cu excepția cazului în care părțile convin altceva, suma percepută inițial Clientului va fi anulată prin aceleași metode de plată care au fost folosite de către Client în cadrul tranzacției inițiale. În cazul plății în numerar în momentul livrării, suma plătită inițial va fi rambursată prin

transfer bancar folosind datele bancare indicate de către Client în Formularul de returnare. Clientului nu i se va percepe nicio sumă în legătură cu rambursarea. VALENTINO nu va avea obligația de a rambursa cheltuielile de livrare pentru produsul (produsele) returnat(e) în cazul în care Clientul a ales o metodă de livrare diferită de metoda standard oferită de VALENTINO la punctul 1.3.1.

1.7 După primirea produselor, VALENTINO le va verifica pentru a vedea dacă sunt în conformitate cu termenii și condițiile prevăzute în această clauză și. În cazul în care rezultatele verificării sunt negative, VALENTINO va informa Clientul prin e-mail asupra faptului că valoarea produselor returnate este redusă ca urmare a nerespectării, de către acesta, a condițiilor menționate de mai sus. Prin același e-mail, VALENTINO va informa Clientul în legătură cu suma pe care o va deduce din suma de rambursat, cu excepția cazului în care Clientul alege să i se retrimită produsele, pe cheltuiala sa, în aceleași condiții în care au fost returnate către VALENTINO.

1.8 În cazul în care se renunță la dreptul de retragere, VALENTINO va înapoia Clientului produsul achiziționat, percepând acestuia costurile de transport relevante și prețul produsului, în cazul în care acesta a fost deja rambursat.

Schimbarea produselor

1.9 În anumite împrejurări detaliate în Formularul de returnare, Clientul are dreptul să schimbe produsele achiziționate cu alte produse, în locul rambursării sumei respective.

1.10 Cererea de schimbare a produselor este supusă condițiilor de mai jos:

1.11 a. schimbarea produselor se aplică doar produselor cumpărate pentru care această posibilitate este prevăzută expres în Formularul de returnare online sau pe site-ul nostru web, atunci când apare cuvântul „SCHIMB” (“EXCHANGE”);

1.12 b. Clientul poate să solicite înlocuirea unuia sau mai multor produse achiziționate doar cu produse care au același model, însă sunt de dimensiuni și/sau culori diferite. Opțiunile disponibile pentru înlocuire vor fi indicate în Formularul de returnare online;

1.13 c. Clientul poate să solicite să schimbe unul sau mai multe produse cumpărate în interval de maximum 14 (paisprezece) zile de la data la care primește produsele, prin completarea Formularului de returnare și transmiterea acestuia pe cale electronică către VALENTINO, în termenul menționat mai sus. Produsele care urmează a fi înlocuite trebuie returnate în termen de 14 (paisprezece) zile de la data primirii;

1.14 d. Clientul poate să înainteze o singură cerere de înlocuire pentru fiecare produs cumpărat;

1.15 e. produsele pentru care Clientul solicită înlocuirea trebuie returnate către VALENTINO în ambalajul original, nu trebuie să fi fost folosite, uzate, spălate, modificate sau deteriorate și trebuie să aibă eticheta de identificare atașată cu sigiliul de unică folosință;

1.16 f. produsele care urmează să fie schimbate și care fac parte dintr-o singură comandă trebuie returnate către VALENTINO într-un singur transport. VALENTINO își rezervă dreptul de a refuza produsele din aceeași comandă care sunt expediate în etape diferite în vederea înlocuirii.

1.17 În cazul în care toate condițiile de mai sus sunt îndeplinite în mod corect, după ce Clientul a completat și a transmis Formularul de returnare ce cuprinde cererea de înlocuire a mărfurilor, VALENTINO va prelucra cererea respectivă prin transmiterea unui e-mail de confirmare. În cazul în care nu sunt îndeplinite aceste condiții, VALENTINO va informa Clientul și îi va livra înapoi produsul, pe cheltuiala Clientului.

1.18 După primirea produsului ce urmează să fie schimbat, VALENTINO îl va verifica pentru a vedea dacă au fost îndeplinite toate cerințele de mai sus; apoi VALENTINO va verifica dacă în depozite există produsele de înlocuire, pentru a se asigura că produsele care au dimensiunea și/sau culoarea selectate sunt disponibile.

1.19 În cazul în care produsele de înlocuire selectate nu sunt disponibile în depozit, VALENTINO nu va putea să accepte cererea de schimbare a produselor și va rambursa Clientului prețul inițial al produselor cumpărate, în conformitate cu procedurile indicate în Politica de returnare. Clientul va fi contactat de către VALENTINO în cazul în care cererea sa de schimbare a produsului nu poate fi acceptată.

1.20 În cazul în care produsele selectate sunt disponibile în depozit, VALENTINO va accepta cererea de schimbare a produselor și va trimite Clientului un e-mail de confirmare a expedierii produselor de înlocuire. Expedierea produselor va avea loc în termen de treizeci (30) de zile lucrătoare de la data la care VALENTINO a aflat despre cererea de schimbare, de îndată ce starea produselor ce trebuie schimbate a fost verificată conform prevederilor de mai sus. Costurile aferente expedierii produselor de înlocuire vor fi suportate de către VALENTINO, care va alege transportatorul.

Garanția legală pentru neconformitate

1.21 Consumatorul poate să depună o plângere în termen de 24 (douăzeci și patru) de luni de la data livrării produsului, în cazul în care apare o neconformitate, sub rezerva prevederilor legale cuprinse în Directiva UE privind drepturile consumatorilor.

1.22 VALENTINO va fi răspunzătoare față de Client pentru orice neconformitate existentă la data livrării produsului și care devine vizibilă în termen de 2 (doi) ani de la livrare. La data livrării, Clientul trebuie să verifice produsul pentru a stabili dacă este conform cu produsul comandat și dacă prezintă defecte. Clientul va informa VALENTINO în legătură cu existența unei astfel de neconformități în termen de 2 (două) luni de la data la care Clientul a depistat neconformitatea respectivă.

1.23 Orice acțiune întreprinsă de către Client în legătură cu neconformitatea trebuie demarată în termen de 1 (un) an de la data depistării neconformității, deși această perioadă nu poate să expire înainte de sfârșitul termenului de 2 (doi) ani menționat mai sus.

1.24 Cu excepția cazului în care se dovedește altceva, se va presupune că orice neconformitate care devine vizibilă în termen de 6 (șase) luni de la livrarea produsului a existat la data livrării produsului, cu excepția cazului în care această prezumpție este incompatibilă cu natura produsului sau cu natura neconformității.

1.25 În cazul în care Clientul demarează o acțiune în baza garanției de conformitate legale, acesta poate să aleagă fie repararea produsului, fie înlocuirea acestuia, ambele fiind efectuate gratuit, cu excepția cazului acestea sunt imposibil de efectuat sau sunt disproporționate. În caz contrar, dacă Clientul nu are dreptul nici la repararea, nici la înlocuirea produsului sau dacă VALENTINO nu a efectuat reparația sau înlocuirea într-un interval de timp rezonabil sau fără a provoca neplăceri semnificative Clientului și cu excepția cazului în care neconformitate este minoră, Clientul are dreptul să solicite VALENTINO să aplice o reducere adecvată a prețului sau să rezilieze contractul. Orice astfel de rambursare efectuată pentru Client va fi redusă proporțional cu măsura în care produsul a fost utilizat de către Client de la livrarea acestuia.

1.26 Pentru a beneficia de garanție, Clientul trebuie să poată dovedi că produsul respectiv a fost cumpărat.

1.27 Garanția pentru neconformitate se va aplica doar în cazul în care produsul a fost folosit corect, pentru scopul avut în vedere și în conformitate cu instrucțiunile de utilizare și spălare cuprinse în ambalajul produsului și/sau furnizate împreună cu produsul.