**Politica retur**

Returnarea produselor se poate face prin orice firma de curierat preferata de client respectand pasii mai sus mentionati.

Cheltuielile de returnare sunt suportate de catre client.

Returnarea se va face in termen de 14 zile calendaristice de la solicitarea de retragere / renuntare / returnare.

Produsele vor fi returnate în ambalajul original cu toate accesoriile, cu etichetele intacte, documentele care le-au însoțit și cu o copie a Facturii de achiziție.

Returnarea unui produs fără ambalajul acestuia sau fără accesorii ale ambalajului sau ale produsului va duce la diminuarea valorii produselor, conform celor menționate mai jos.

Nu se acceptă pentru returnare produsele care prezintă modificări fizice, lovituri, zgârieturi, pete, etc.. fara ca acestea sa fie aduse la conformitate.

Manipulările acceptate pentru determinarea naturii, calității și funcționării bunurilor sunt:

– dezambalarea fără distrugerea sau deteriorarea ambalajelor originale, urmand instructiunile pentru despachetare (acolo unde producatorul indica modul de manipulare ) fara deteriorarea ambalajului, produsului sau accesoriilor;
– inspectarea vizuală, tactilă și olfactivă (atunci când nu se încalcă prevederile de mai jos) a produselor;
– în cazul produselor care nu necesită montarea de accesorii consumabile sau racordarea la alte utilități decât energia electrică se permite alimentarea numai cu energie electrică și pornirea/oprirea acestora;
– în cazul produselor care necesită montarea de accesorii consumabile (de ex.: filtre, cartușe refill, rezerve, etc.) sau racordarea la alte utilități decât energia electrică se permite alimentarea numai cu energie electrică și pornirea/oprirea acestora și nu se permite montarea accesoriilor consumabile.

Daca un consumator își exercită dreptul de retragere după ce a utilizat bunurile într-o măsură care depășește limita necesară stabilirii naturii, caracteristicilor și modului de funcționare a bunurilor, consumatorul răspunde pentru eventuala diminuare a valorii bunurilor.

Acţiuni neacceptate care duc la diminuarea valorii produsului returnat sau pierderea dreptului de retragere:
– folosirea aparatelor electronice sau electrocasnice în orice alt mod decât testarea prin pornirea/oprirea aparatului;
– ruperea sigiliilor și a etichetelor;
– ruperea sau deteriorarea ambalajelor originale (ambalajele originale fac parte integrantă din produs);
– zgârierea, murdărirea, pătarea, impregnarea produselor cu substanțe externe;
– desigilarea accesoriilor consumabile (de ex. rezerve, toner etc.)
– desigilarea sau instalarea licențelor software;
– desigilarea produselor alimentare, cosmetice, de îngrijire personală, de curățenie, produselor pentru copii și nou-născuți sau de lenjerie intimă.

 daca s-au achizitionat mai multe produse de acelasi fel si se doreste returul pe toate, va rog sa va asigurati ca doar unul a fost desigilat. Returul celorlalte produse se accepta doar daca sunt sigilate.

Rambursarea sumei

Pentru comenzile platite cu cardul suma va fi returnata pe acelasi card utilizat la
tranzactionare, in decurs de maxim 14 zile de la acceptarea returului.

Pentru comenzile platite prin ordin de plata suma ca fi returnata in contul iban mentionat de client, in decurs de 14 zile de la acceptarea returului.

**Metode de plata**

Igiena-pro.ro va pune la dispozitie urmatoarele metode de plata:

*1. Plata online cu cardul*

*2. Plata prin ordin de plata (transfer bancar)*

**1. Plata online cu cardul**

**Plata cu online cu cardul pentru comenzile pana in 300 de lei.**

Se poate efectua plata online cu cardul personal sau al firmei dumneavoastra, in
conditii de siguranta deplina. Cardurile acceptate la plata sunt cele emise sub siglele VISA (Classic si Electron) si MASTERCARD (inclusiv Maestro, daca au cod CVV2/CVC2).

Nu este perceput niciun comision suplimentar pentru tranzactii.

Procesarea datelor de card se face in mod exclusiv pe serverele PlatiOnline.

Siguranta informatiilor dvs. este garantata de faptul ca PlatiOnline nu stocheaza datele confidentiale ale cardului dvs, ci le trimite criptat pe o conexiune securizata catre banca procesatoare. In acest fel informatiile dvs. sunt in siguranta.

Indiferent de valuta pe care o aveti in cont, tranzactiile se fac in lei, la cursul de
schimb al bancii dumneavoastra.

Pentru plata cu cardul, tranzactia va aparea pe extrasul de cont cu numele igiena-pro

**2. Plata prin ordin de plata (transfer bancar)**

**Transfer bancar (ordin de plata)**

Dupa primirea comenzii, vom emite factura proforma pe mail-ul din comanda.

Dupa achitarea comenzii, avem rugamintea sa ne trimiteti dovada platii.
**Livrarea comenzii se face doar dupa confirmarea platii.**

**Transport si livrare**

Livrarile se fac in termen de 6 - 7 zile lucratoare de la data confirmarii comenzii, prin firma de curierat Fan Courier.

Daca Unele dintre produse sunt aduse doar pe comanda. Termenul de livrare va va fi comunicat telefonic, dupa plasarea comenzii.

Comenzile vor fi livrate folosind serviciile unei firme de curierat rapid.

Taxa standard de transport pentru coletele cu greutate de pana la 5kg este de **30 lei; aceasta se poate modifica in functie de greutatea produsului.**

Notificarile legate de integritatea sau continutul coletului trebuie facute in momentul livrarii. Aceste mentiuni se specifica pe AWB-ul coletului sau se intocmeste un proces verbal de constatare prin care se mentioneaza refuzul primirii si al platii coletului. Orice reclamatii ulterioare nu mai pot fi luate in considerare.