Vizualizează în întregime Termenii și Condițiile Magazinului online aici

6. Schimbarea, returnarea produselor și restituirea banilor

6.1 Cumparatorul poate returna produsul către Vanzator în termen de 30 zile calendaristice de la livrare(termenul acordat fiind mai mare decat cel legal reglementat, de 14 zile) și obține restituirea contravalorii acestuia. Transportul produsului returnat este gratuit.

6.2 Vă informăm că, în conformitate cu politica Philips orice Cumparator are dreptul de retragere din contractele la distanţă, fără a fi obligat să precizeze motivele, în termen de 30 zile calendaristice de la data la care a primit produsele.

6.3 Sunt exceptate de la acest beneficiu al dreptului de a restitui produsele in termen de 30 de zile calendaristice, acordat Cumparatorilor din magazinul online al produselor Philips prin raportare la conditiile reglementate de art. 16 din OUG nr. 34/2014, printre altele (i) furnizarea de produse al căror preţ depinde de fluctuaţiile de pe piaţa financiară pe care profesionistul nu le poate controla şi care pot avea loc pe parcursul perioadei de retragere; (ii) furnizarea de produse confecţionate după specificaţiile prezentate de consumator sau personalizate în mod clar; (iii) furnizarea de produse care sunt susceptibile a se deteriora sau a expira rapid; (iv) furnizarea de produse sigilate care nu pot fi returnate din motive de protecţie a sănătăţii sau din motive de igienă şi care au fost desigilate de consumator; (v) furnizarea de produse care sunt, după livrare, potrivit naturii acestora, inseparabil amestecate cu alte elemente; (vi) furnizarea de înregistrări audio sau video sigilate sau de programe informatice sigilate care au fost desigilate după livrare; (vii) furnizarea de conţinut digital care nu este livrat pe un suport material, dacă prestarea a început cu acordul prealabil expres al consumatorului şi după ce acesta a confirmat că a luat cunoştinţă de faptul că îşi va pierde dreptul la retragere.

6.4 Pentru exercitarea dreptului de retragere, Cumparatorul trebuie să informeze in scris Serviciului de Relatii cu Clientii al Vanzatorului cu privire la decizia de a se retrage
din contractul incheiat - ca urmare a plasării unei comenzi şi a executării ei de către Vanzator.

6.5 Consecinţele returnării:
a) Dacă Cumparatorul decide să returneze un produs, Vanzatorul va rambursa orice sumă pe care am primit-o de la Cumparator, inclusiv costurile livrării, cu excepţia costurilor suplimentare determinate de faptul că in mod expres Cumparatorul a ales altă modalitate de livrare decât cea standard oferita de Vanzator (prin contactarea

Serviciului de Relatii cu Clientii si prin intermediul firmei de curierat DPD), fără întârzieri nejustificate şi, în orice caz, nu mai târziu de 14 (paisprezece) zile calendaristice de la data la care Vanzatorul este informat cu privire la decizia de retragere din contractul incheiat .
b) Inauntrul termenului de 14 zile mentionat la litera a) de mai sus, Cumparatorul are obligatia de a se asigura ca restituie produsul/produsele Philips, astfel incat restituirea pretului sa fie o operatiune juridica justificata.
c) Vanzatorul va asigura rambursarea pretului în contul bancar indicat de Cumparator; în orice caz, nu vor fi percepute comisioane ca urmare a unei astfel de rambursări.
d) Pentru a putea returna un produs, Cumparatorul va contacta serviciul Relații cu Clienții Philips la numarul de telefon 031.630.00.43 (tarif local[1]) în intervalul orar 09:00 - 17:00, de luni până vineri. Produsul ce urmeaza a fi returnat va fi ridicat de către firma de curierat DPD, la adresa indicată de Cumparator, aceasta returnare fiind gratuita.

6.6 Pentru alte situații de excepție (altele decât cele ce sunt reglementate de prevederile privind garanția, unde Cumpărătorul va contacta Serviciul de Relații cu Clienții, conform Articolului 14 de mai jos) în care un produs a fost livrat din greșeală, incomplet sau defect, Cumpărătorul va accesa, de îndată, Serviciul de Relații cu Clienții la telefon 031.630.00.43 (tarif local[1]) în intervalul orar 09:00 - 17:00, de luni până vineri. Produsul ce urmează a fi returnat în aceste condiții, va fi ridicat de către firma de curierat DPD, la adresa indicată de Cumpărător; iar returnarea va fi gratuită, Cumpărătorului urmând a-i fi restituită de catre Vânzător contravaloarea produsului returnat în aceste condiții.

6.7 Cumparatorul nu va putea sa beneficieze de dreptul de a returna un produs si de a cere restituirea contravalorii acestuia dacă produsul:
a) este sau contine software pe care Philips l-a furnizat sigilat și nefolosit și pe care Cumparatorul l-a desfăcut și /sau pe care l-a descărcat cu succes de pe website luând cunoștință la cumpărare de faptul că desigilarea implică pierderea dreptului de retragere;
b) este un produs personalizat si/sau unul care este creat conform specificațiilor Cumparatorului;
c) este un produs Philips din gamele de îngrijire personală care vă este livrat într-un recipient/container sigilat pe care Cumparatorul l-a deschis/folosit. Redam în continuare, cu titlu explicativ, o enumerare nelimitativă a gamelor de produse exceptate de la retur, din motive de igienă, dacă sunt desigilate: Aparate de bărbierit; Aparate de tuns; Aparate de îngrijire corporală; Aparate de îngrijirea pielii; Aparate de îndepărtarea părului; Aparate de îngrijirea părului, precum: plăci de păr, ondulatoare, perii rotative etc; Periuțe de dinți electrice; Airfloss; Produse din gama Avent: pompe de sân (electrice și manuale), Biberoane, Tetine, Suzete etc; Accesoriile pentru produsele din gamele de îngrijire personală ; Produs

Susceptibil a se deteriora sau a expira rapid; Produs care este, după livrare, potrivit naturii acestuia, inseparabil amestecat cu alte elemente.

6.8 Pașii necesari pentru a cere restituirea contravalorii produsului returnat sunt urmatorii:

a) Cumparatorul va suna la Serviciul de Relații cu Clienții Philips la 031 630.00.43 (tarif local[1]) în intervalul orar 09:00 - 17:00, de luni până vineri, pentru a discuta detaliile returului. Vanzatorul ii va comunica apoi numărul de înregistrare al cererii de retur (Confirmare de retur produs).

b) Ulterior, Vanzatorul se va ocupa de colectarea produsului/produselor, prin intermediul unui reprezentant al firmei de curierat DPD. Costurile de transport pentru returnarea produselor sunt suportate de Vanzator.

c) Înainte de returnarea produsului/produselor Philips, Cumparatorul trebuie sa verifice că:

c.1. a primit un număr de Confirmare de retur produs (emis la cerere);

c.2. a pus în cutie toate accesoriile produsului, garanțiile și orice alt material furnizat, dacă nu ați fost informat altfel;

c.3. a sigilat coletul într-un mod adecvat transportului Produsului

6.9. Costurile de retur pentru accesoriile achiziționate separat: lame OneBlade, capete de rezervă pentru periuțe de dinți și duș bucal Philips Sonicare, precum și pentru piesele de schimb (modelele ex.: CRPXXX, CPXXX, ACXXX, HP1052, HP1059, HP1063, HP1046, HP1049, QGXXX, SCF921, SCF915, SCF926, SCF923, SCF925, SCF932, SCF158), vor fi suportate de către clientul final.

În termen de maxim 14 zile lucrătoare de la primirea coletului, banii vor fi returnați în contul dumneavoastră folosit pentru plata comenzii inițiale. Vă rugăm să aveți în vedere că pentru rambursarea sumei achitate vor fi acceptate doar produsele nedesfăcute, trimise în ambalajul original nedeteriorat. Suma rambursată va fi contravaloarea produsului, prețul transportului fiind suportat de către client. Pentru returnarea accesoriilor/ a pieselor de schimb, este necesar să trimiteți produsul la adresa de mai jos, adăugând în colet factura produsului sau numărul de comanda după care aceasta poate fi identificată.

Adresa Retur Philips: Șoseaua Pipera 46D-46E-48, Office Oregon Park, Clădirea C, Etaj 2, Sector 2, București, Cod Poștal 020309, Romania

Vizualizează în întregime Termenii și Condițiile Magazinului online aici