

Politica de Retur al Pieselor de Schimb, in Reprezentanta Service

Prezenta politica de retur reglementeaza dreptul consumatorilor de returnare și modalitățile de exercitare a acestuia, in cadrul contractului de vanzare de piese de schimb incheiat intre Beko Romania SA si consumatori,

A. Exercitarea dreptului de retragere si serviciul de returnare a pieselor de schimb..

Clientii Beko Romania SA pot returna gratuit, in termen de 14 zile calendaristice, piesele de schimb cumparate de la Beko Romania SA, conform Termenilor si Condițiilor de retur prevazute in prezenta Politica de retur al pieselor de schimb.

Beko Romania SA este societate comerciala pe actiuni, organizata potrivit legii romane, cu sediul in Gaesti, strada 13 Decembrie, nr.210, judetul Dambovita, cod postal 135200, inregistrata la Registrul Comertului cu nr. J1991000253150, numar de inregistrare fiscala RO933930, email service.ro@beko.com

Beko Romania SA detine pe teritoriul Romaniei 37 reprezentante service, avand adresele postale si adrese electronice, detaliate in anexa nr.2la prezenta politica.

Clientii ce au achizitionat piese de schimb comercializate de Beko Romania SA, care inteleg sa se retraga din vanzarea-cumpararea de piese de schimb, solicitand returul unui produs se vor supune regulilor prevazute de „Politica de retur al pieselor de schimb, in Reprezentanta Service, disponibil in SectiuneaSuport-Retea Service a site-ului Beko, precum si in reprezentantele service Beko Romania SA.

Clientii Beko Romania SA sunt beneficiarii directi ai acestui serviciu. Acestia sunt persoane fizice care au achizitionat piese de schimb dintr-o reprezentanta service din Romania, fiind persoane fizice titulari ai facturii fiscale Beko Romania SA.

Pentru evitarea oricarui dubiu, este beneficiar direct ai acestui serviciu, consumatorul care:

1. A achizitionat piesa de schimb, direct, din reprezentanta service Beko Romania SA;
2. A solicitat piesa de schimb la adresa de email,primind confirmarea ca piesa este disponibila si poate fi ridicata din Reprezentanta Service;
3. Prezinta, cu ocazia transmiterii cererii de retur, factura, bon fiscal

Cumparatorul suporta doar costurile directe legate de returnarea pieselor de schimb.

In cazul contractelor de prestari servicii incheiate in reprezentantele service Beko Romania SA, odata ce serviciul comandat/achizitionat a fost integral prestat(de exemplu, produsul a fost instalat, dezinstalat, curata etc.) contractul de prestari servicii se considera complet executat, iar consumatorul nu mai poate solicita restituirea platii efectuate. Orice alt serviciu solicitat separat / suplimentar (de exemplu, dezinstalare, instalarea unui nou produs etc) reprezinta un serviciu separat si va fi efectuat la solicitarea expresa a clientului, contra-cost.

B. Cum puteti returna piesele de schimb achizitionate de la Beko Romania SA?

Piesele de schimb cumparate din reprezentantele service pot fi returnate in termen de 14 zile calendaristice:

În aceeași Reprezentanta Service Beko România SA din România, de unde cumpărătorul achiziționat produsul, cumpărătorul predând personal piesa de schimb unui tehnician service al Beko România SA, acesta fiind persoana autorizată de Beko România SA să recepționeze produsul. Cu titlu de exemplu, în situația în care piesa de schimb a fost livrată în reprezentanta service, la aceeași reprezentanta service, având adresă (Anexa 2). se va returna piesa de schimb.

Suma aferentă returului se va returna în numerar, în Reprezentanta Service în care a fost predata piesa de schimb.

Poate solicita plată și prin transfer bancar – plată efectuată de care departamentul Financiar (prezintă o copie extras sau completează în Anexa 1)

Termenul de 14 zile calendaristice se calculează din ziua în care Cumpărătorul sau o parte terță, altă decât transportatorul și care este indicată de cumpărător, intră în posesia fizică a bunurilor, în Reprezentanta Service Beko România SA și ulterior, tot în termenul de 14 zile, a comunicat lui Beko România SA, decizia sa de retragere din contract.

Termenul este considerat respectat dacă piesa de schimb este trimisă înapoi de cumpărător înainte de expirarea perioadei de 14 zile.

Cumpărătorul are dreptul de a se retrage din contractul de vânzare fără a fi nevoit să justifice decizia și fără a suporta alte costuri.

Dacă, cu ocazia exercitării dreptului de retragere, în urma verificării conformității, proprietăților și funcționalității produselor, Beko România SA dovedește că piesa de schimb a suferit o diminuare a valorii cauzată de manipularea necorespunzătoare de către cumpărător va refuza returul piesei de schimb, dacă produsul nu este returnat întocmai cum a fost primit de Cumpărător, fiindu-i alterate: conformitatea, proprietățile și funcționalitatea.

Cumpărătorul poartă răspunderea pentru orice eventuală diminuare a valorii produselor

C. Condițiile referitoare la produsul returnat:

Produsul returnat trebuie să fie în aceeași stare în care a fost cumpărat:

- Să aibă toate componentele, accesoriile.
- Produsul trebuie să fie returnat în condiții de siguranță, pe cât posibil în ambalajul original pentru a se evita deteriorarea acestuia la manipulare și/sau transport;
- Eliminarea sau modificarea elementelor de identificare ale produselor (etichete, serii numerice inscripționate, etc) precum și a elementelor concepute pentru a identifica intervenții neautorizate asupra produsului (sigilii, elemente de protecție, etc) pot conduce la diminuarea valorii piesei de schimb. Termenul maxim de soluționare a unei cereri de retur este de 14 zile de la momentul depunerii acesteia. Ne rezervăm dreptul ca produsele să fie supuse unei expertize tehnice de către service-ul autorizat înainte de a finaliza cererea.

Piese de schimb care nu sunt acceptate la retur:

Piese de schimb care prezintă modificări fizice, cum ar fi, dar fără a se limita la lovituri, ciobiri, zgărieturi, socuri mecanice sau electrice, urme de folosire, intervenții neautorizate, orice defecte

care conduc la modificarea conformitatii, proprietatilor si functionalitatii produselor nu vor fi acceptate la retur.

D. Exercitarea dreptului de retragere

Înainte de expirarea perioadei de retragere, clientul informează Beko România SA cu privire la decizia sa de retragere din contract. Cumpărătorul poate alege una dintre următoarele variante:

- a) Trimite pe adresa de email email.service.ro@beko.com o declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract;
- b) Completează modelul de formular de retragere prevăzut în anexa 1 la prezenta politică, pe care fie îl comunică, personal, tehnicianului service al Beko România SA, fie îl trimite pe email la adresa din anexa 2.

În aceste cazuri, tehnicianul service al Beko România SA, comunică cumpărătorului confirmarea de primire a formularului de retragere.

În urma transmiterii cererii de retur, în oricare dintre variantele prevăzute la a) și b) de mai sus, Beko România SA răspunde printr-un email, din care rezultă că a înregistrat cererea de retur, precum și că analiza acesteia se face în termen de maxim 14 zile.

E. Pentru produsele returnate în reprezentanța service sunt necesari următorii pași:

Cumpărătorul predă produsul în magazin cu toate componentele, accesoriile, inclusiv manuale și certificate de garanție, obligatoriu însoțit de factură și/ sau bon fiscal și de dovada plății, în baza unui proces verbal de predare primire.

Beko România SA va face o evaluare a stării produsului, inclusiv în ceea ce privește componentele și accesoriile acestuia. Evaluarea produsului predat în reprezentanța service a Beko România SA se va face pe loc de către tehnicianul service *.

Beko România SA va emite o factură de stornare cu valoarea rezultată în urma evaluării și va rambursa clientului suma respectivă de bani, inclusiv costurile inițiale ale livrării dacă au fost suportate de cumpărător.

Suma aferentă returului, care figurează în factura fiscală de stornare, îi va fi rambursată clientului în numerar sau transfer bancar.

Suma aferentă returului, poate fi rambursată în numerar, și în cazul în care cumpărătorul a folosit o altă metodă de plată pentru tranzacția inițială, dar este de acord cu rambursul în numerar.

* Cu respectarea termenului de maxim 14 de zile calendaristice de la momentul depunerii cererii își rezervă dreptul ca produsele să fie supuse unei expertize tehnice de către service-ul autorizat înainte de a finaliza cererea de retur.

În cât timp este restituită suma aferentă returului ?

In cazul returului efectuat in magazin, suma aferenta acestuia va fi restituita pe loc*, in limita plafonului maximal al platilor in numerar si in limita numerarului disponibil in casierie in ziua returului.

Termenul se poate prelungi in cazul lipsei de lichiditati, caz in care cumparatorul va fi informat si, cu acordul acestuia, se va stabili o noua data de rambursare a sumei aferenta returului.

In situatia exceptionala, in care Beko Romania SA se ofera sa recupereze el insusi produsele, acesta poate amana rambursarea pana la data receptionarii produsului al carui retur a fost solicitat expres de Cumparator sau pana la momentul primirii unei dovezi din partea cumparatorului conform careia acesta a trimis produsele catre Beko Romania SA, luandu-se in considerare data cea mai apropiata.

Prelucrarea datelor cu caracter personal in scopul efectuarii returului

In cazul in care nu exista neconformitati iar produsele indeplinesc toate conditiile de retur mentionate mai sus, tehnicienii service vor proceda la intocmirea documentelor financiar-contabile aplicabile, in conformitate cu prevederile legale (factura de retur, dispozitie de plata, chitanta). Datele necesare intocmirii documentelor mai sus mentionate fac referire la: nume, prenume, domiciliu, seria si nr. CI, cont bancar, dupa caz. Vom folosi datele cu caracter personal in scopul intocmirii documentelor financiar-contabile, conform dispozitiilor legale in vigoare. In cazul in care dumneavoastra nu doriti sa furnizati aceste date, returnarea produselor nu este posibila chiar daca se incadreaza in conditiile de retur mai sus prezentate intrucat nu ne putem conforma legislatiei din domeniul

Costuri si taxe speciale pentru renuntarea la cumparare: toate costurile sunt suportate de catre Beko Romania SA.

Beko Romania SA poate refuza colaborarea cu consumatorii care au abuzat de dreptul retragere.

Anexa 1

Model de formular de retragere

Prezentul formular se trimite inapoi completat doar daca doriti sa va retrageti din contract.

Catre:

Beko Romania SA,

adresa Reprezentantei Service

adresa de email.....

Va informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul referitor la vanzarea
urmatoarelor bunuri.....,

.....

Comandate la data (.....) si primite la data (.....)

Numele consumatorului

Nr. Crt .	Reprezentant a	Judet	Adresa	Telefon	Persoana de contact	Adresa e-mail
1	ALBA IULIA	ALBA	B-dul Transilvaniei , bl 3EFG, spatiu comercial , nr 27	0723-362011	Bilan Ioan Achim	alba.service@beko.com
2	ALEXANDRIA	TELEORMAN	Str. Dunarii, nr. 220 , bl. BM2F , parter , spatiu comercial	0723-332649	Neacsu Danut	alexandria.service@beko.com
3	ARAD	ARAD	Piata Arenei nr 6 , bl. E , sc. A , parter	0726-193249	Robert Toth	arad.service@beko.com
4	BACAU	BACAU	Str. Energiei , nr. 39 , sc. B , parter	0723-362014	Ciobanu Viorel	bacau.service@beko.com
5	BAIA MARE	MARAMURES	B-dul Traian, nr. 12 , Spatiu Comercial nr 1	0723-362048	Lungu Calin	mm.service@beko.com
6	BISTRITA	BISTRITA	Str. Constantin Roman Vivu , bl 1 , sc D , parter	0735-150528	Marginean Vasile jr	bn.service@beko.com
7	BOTOSANI	BOTASANI	Calea Nationala, Nr. 101 , sc. B, parter	0744-173598	Serediuc Razvan	razvan.serediuc@beko.com
8	BRASOV	BRASOV	Str. Jepilor , nr. 2 , bl. A8	0763-647277	Corina Olaru	brasov.service@beko.com
9	BUCURESTI Decebal	BUCURESTI	Bulevardul Decebal, nr.18 , bloc S4 , sector 3	0723-362019	Butuliga Ionut	valeriuiionut.butuliga@beko.com
10	BUZAU	BUZAU	Str. Ion Baiesu , bl C2 , parter	0723-319894	Cernat Iulian	buzau.service@beko.com
11	CLUJ-NAPOCA	CLUJ	Str Constantin Brancus , nr. 2	0723-332646	Mairean Anca	cluj.service@beko.com
12	CONSTANTA	CONSTANTA	Sos. Mangaliei , nr. 93 , bl. S , parter	0722-654241	Bortoi Silviu	constanta.service@beko.com
13	CRAIOVA	DOLJ	B-dul Decebal , nr. 53 , bl. 38 , sc. 1	0723-332660	Tugui Cornel	craiova.service@beko.com
14	DEVA	HUNEDOARA	B-dul 22 Decembrie, nr. 33 , bl. 10	0735-150529	Craciun Petru	hunedoara.service@beko.com
15	GAESTI	DAMBOVITA	Str. 1 Decembrie, nr.	0722-250248	Apostol Cristinel	db1.service@beko.com

			24 , bl. 64 , sc. A , parter			
16	GALATI	GALATI	Str. Constructorilor , Nr.7	0741-733363	Patrut Ionut	galati.service@beko.com
17	IASI	IASI	Str. Sf. Lazar , nr. 6 , bl. Penes Curcanul , parter	0722-676138	Tataru Florin	iasi.service@beko.com
18	MIERCUREA CIUC	HARGHITA	Str. Pietii , nr. 7 , sc. D , S.C. nr 3	0723-332668	Stefan Cornel	hr.service@beko.com
19	ORADEA	BIHOR	B-dul Dacia , nr. 54 , bl.U4, spatiu comercial II	0722-543617	Ticarati Florin	bihor.service@beko.com
20	PIATRA NEAMT	NEAMT	Str. Iulian Antonescu , nr. 6 , bl. T6 , ap 16	0723-362047	Stancu Valentin	neamt.service@beko.com
21	PITESTI	ARGES	B-dul Fratii Gloesti , nr. 59 ,bl. S9c , sc. B , parter	0723-332655	Ciociu Daniela	arges.service@beko.com
22	PLOIESTI	PRAHOVA	Str. Gheorghe Doja , nr.15 , bl. 35C, parter	0723-332650	Albu Jenica	prahova.service@beko.com
23	RESITA	CARAS-SEVERIN	Str. G.A. Petculescu , nr. 1 , sc. 2 , parter	0721-897434	Musutan Ioan	cs.service@beko.com
24	RM. VALCEA	VALCEA	B-dul Tudor Vladimirescu , nr.32 , bl. 5 , parter	0723-033905	Popescu Adrian	vl.service@beko.com
25	SATU MARE	SATU MARE	Str. Piata Soarelui , bl. UU18	0723-362055	Pintea Petru	sm.service@beko.com
26	SIBIU	SIBIU	Str. Fabricii , nr. 2 , ap. spatiu comercial	0740-981279	Bogdanescu Ionel	sb.service@beko.com
27	SLATINA	OLT	B-dul Nicolae Titulescu , nr. 21	0723-332661	Toana Mihai	slatina.service@beko.com
28	SLOBOZIA	IALOMITA	Aleea Tipografiei , nr. 1 , bl. D1 , sc. C , parter	0723-362031	Marin Florian	ialomita.service@beko.com
29	SUCEAVA	SUCEAVA	Str. Marasesti , nr. 39A , bl.A12 , sc. A , parter	0723-362065	Matei Cristian	suceava.service@beko.com
30	TARGOVISTE	DAMBOVITA	B-dul I.C. Bratianu , nr.	0723-332654	Lazar Marius	db.service@beko.com

			34 , bl. D1C			
31	TARGU JIU	GORJ	Str. 1 Decembrie 1918 , bl. 67	0723-332663	Surupaceanu Dorel	dorel.surupaceanu@beko.com
32	TARGU MURES	MURES	Str. Campului , nr 15	0735-150535	Talagioi Vladimir	ms.service@beko.com
33	TIMISOARA	TIMIS	Str . St. O. Iosif, nr . 2 , parter , SAD 2	0723-362068	Tanase Marian	timisoara.service@beko.com
34	TULCEA	TULCEA	Str. Babadag , nr 7 , bl.3 , sc. B , parter , ap. FN	0723-362069	Corsun Emil	tl.service@beko.com
35	VASLUI	VASLUI	Str. Republicii , bl. 367 , sc. E , parter , spatiu comercial nr.4	0735-150539	Baciu Costica	vs.service@beko.com
36	ZALAU	SALAJ	Str. Gheorghe Doja , nr. 91 , bl. D113	0740-958362	Holhos Gabriel	sj.service@beko.com
37	TURNU SEVERIN	MEHEDINTI	Str. Independentei , nr.39, Bloc KA2	0722-429382	Brehui Gheorghe Eugen	mh.service@beko.com