

## Livrare și retur

Cu siguranța sunteți nerăbdători ca produsele comandate să vă ajungă cât mai repede.

### Livrarea produselor:

Magazinul nostru, [www.zestreabisoceana.ro](http://www.zestreabisoceana.ro), oferă posibilitatea livrării produselor comandate prin firma de curierat rapid.

Termenul de livrare este între 1 – 2 zile lucrătoare din momentul confirmării comenzii de către noi pentru produsele existente în stoc, la care se adaugă numărul de zile necesare realizării pentru produsele care se execută doar pe baza de comandă, al cărui timp de execuție este specificat pe site.

Nu suntem răspunzători pentru întârzierile ce pot apărea în procesul de livrare efectiv, după ce coletul a fost predat companiei de curierat.

Costul livrării:

- livrare prin curier 25 lei
- livrare personală în orașul Buzău 0 lei

Comenzile plasate în zilele de sâmbătă și duminică sau de sărbători legale vor fi procesate și confirmate în prima zi lucrătoare. De asemenea, ne rezervăm dreptul de a nu livra comenzi în perioadele de concediu, perioade anunțate anterior pe paginile de socializare. Livrarea vor fi realizate după confirmarea comenzii de către noi.

Comercializarea produselor din magazinul [www.zestreabisoceana.ro](http://www.zestreabisoceana.ro) se face exclusiv pe teritoriul României.

Cum plătiți:

- În sistem ramburs - veți plăti contravaloarea comenzii și a transportului în momentul înmânării coletului de către reprezentantul firmei de curierat.
- Prin card bancar - prin intermediul companiei specializate în plăți online, beneficiați de o tranzacție sigură și eficientă, fără costuri suplimentare
- Prin bancă - plata prin bancă se face în avans. Fie faceți plata prin depunere la ghișeul băncii la care avem noi cont fie prin transfer bancar, dacă beneficiați de un sistem de online banking. Informațiile necesare unei plăți prin bancă vă vor fi furnizate de către noi în cazul alegerii acestei opțiuni.

### Livrarea Serviciilor:

Magazinul nostru, [www.zestreabisoceana.ro](http://www.zestreabisoceana.ro), oferă posibilitatea livrării serviciilor comandate prin modalitatea stabilită de comun acord: la sediul din sat Bisoca, com. Bisoca, nr 34, jud Buzău, sau într-o locație stabilită de comun acord sau online.

Termenul de livrare pentru servicii se stabilește de comun acord, conform calendarelor și ofertelor prezente pe siteul nostru.

Comenzile plasate în zilele de sâmbătă și duminică sau de sărbători legale vor fi procesate și confirmate în prima zi lucrătoare. De asemenea, ne rezervăm dreptul de a nu livra comenzi în perioadele de concediu, perioade anunțate anterior pe paginile de socializare. Livrarea vor fi realizate după confirmarea comenzii de către noi.

Comercializarea serviciilor din magazinul [www.zestreabisoceana.ro](http://www.zestreabisoceana.ro) se face exclusiv pe teritoriul României.

Cum plățiți:

- Prin card bancar - prin intermediul companiei specializate în plăți online, beneficiați de o tranzacție sigură și eficientă, fără costuri suplimentare
- Prin bancă - plata prin bancă se face în avans. Fie faceți plata prin depunere la ghișeul băncii la care avem noi cont fie prin transfer bancar, dacă beneficiați de un sistem de online banking. Informațiile necesare unei plăți prin bancă vă vor fi furnizate de către noi în cazul alegerii acestei opțiuni.

## Returnarea produselor

Daca, din orice motiv, dupa ce ati receptionat comanda, nu sunteti multumita de produsele primite, le puteti returna fara probleme. Aveti la dispozitie **30 de zile calendaristice** din momentul primirii coletului sa ne instiintati despre returul pe care l-ati realizat prin email [zestrebisoceana@gmail.com](mailto:zestrebisoceana@gmail.com) sau telefonic la numarul de telefon 0766.307.241.

Adresa de returnare a produselor va va fi comunicata pe email.

Pentru imbunatatirea calitatii produselor si serviciilor oferite clientilor nostri va vom fi recunoscatori daca ne veti spune motivele returnarii. Va multumim!

De asemenea, atunci cand ne veti anunta despre intentia dumneavoastra de a returna produsul trebuie sa specificati modalitatea de compensare, alegand din:

- inlocuirea produsului cu unul asemanator sau alt produs de pe stoc
- primirea banilor inapoi

Daca alegeti prima varianta (anume inlocuirea produsului cu un alt produs din stoc) si din acest lucru rezulta o diferenta de bani se va proceda in felul urmatoar:

- daca produsul ales de dumneavoastra este mai ieftin atunci noi va vom returna diferenta in contul dumneavoastra bancar
- daca produsul ales de dumneavoastra este mai scump atunci veti plati diferenta ca la orice alta comanda, la primirea coletului.

In cazul in care alegeti varianta de rambursare a banilor atunci trebuie sa ne comunicati un cont bancar de-al dumneavoastra. Plata returului se face in 5 zile lucratoare de la confirmarea primirii returului si a tuturor informatiilor necesare pentru a face plata (IBAN corect si titularul contului). In cazul returului, contravaloarea curierului pentru tur va fi suportata de catre noi si va fi virata conform alegerii platii de catre client, iar contravaloarea curierului pentru retur va fi suportata de client. Nu se ingradesc in niciun fel drepturile conferite prin OUG 34/2014, OG nr. 21/1992 privind Protectia Consumatorilor, cu modificarile ulterioare, si legea nr. 449/2003.

## Conditii pentru returnarea produselor:

- sa ne instiintati prin email sau telefon in termen de 30 zile calendaristice de la primirea produsului, de intentia dumneavoastra de a returna unul sau mai multe produse
- produsul sa nu prezinte semne de purtare, sa nu fie deteriorat
- În momentul predării către firma de transport, produsul trebuie împachetat corespunzător, cel puțin într-o altă cutie sau pungă pentru a nu se deteriora în timpul transportului, astfel încât să nu prezinte urme de deteriorare legate de împachetare.
- Ne rezervăm dreptul de a refuza și implicit de a trimite înapoi către dumneavoastră orice produs care nu îndeplinește întocmai condițiile de returnare, este uzat fizic sau deteriorat.

Ne rezervăm dreptul de a refuza returnările care nu se încadrează în această politică de returnare. Excepție fac doar cazurile în care produsele au defect de fabricație.

### Notă:

1. Vă recomandăm să probați opincile pe o suprafață moale: covor, mochetă, etc., pentru a preveni deteriorarea produsului, în cazul în care doriți să îl returnați.

2. Produsele sunt lucrate manual, ceea ce produce diferențe față de imaginea prezentată în magazinul online și imperfecțiuni produse din tehnica manuală de lucru.

## **ANULAREA SERVICIILOR**

Serviciile care au fost cumparate, pot fi anulate cu 15 de zile lucratoare înainte, daca acestea nu sunt servicii personalizate. În acest caz, returnarea banilor se realizează integral către cumpărător conform metodologiei pentru returnarea produselor.

Pentru serviciile anulate cu 4 până la 14 zile înainte de realizarea serviciului, suma returnată va fi în proporție de 70%.

În ultimele 3 zile, înainte de livrarea serviciului, acesta nu mai poate fi anulat.

## **GARANȚIA**

Pentru articolul/produsul cumpărat din magazinul nostru online, oferim o garanție comercială de 30 de zile de la data cumpărării, doar în cazul respectării tuturor recomandărilor de întreținere de mai jos. Articolul/produsul cumpărat nu reprezintă un produs de folosință îndelungată și trebuie utilizat potrivit recomandărilor de întreținere de mai jos.

Garanția acordată nu afectează drepturile conferite prin lege consumatorului și este în concordanță cu prevederile OG nr. 21/1992 privind Protecția Consumatorilor cu modificările ulterioare și legea nr. 449/2003.

În cazul unor reclamații, vă rugăm să vă adresați echipei la adresa [\*\*zestreabisoceana@gmail.com\*\*](mailto:zestreabisoceana@gmail.com) sau la numărul de telefon **0766.307.241**, iar ulterior pentru soluționarea reclamației va trebui să expediați produsul în cutia originală, cu eventualele accesorii.

### **Modalități de asigurare a garanției:**

- Repararea produsului
  - Înlocuirea produsului
  - Reducere de preț în funcție de natura deficiențelor calitative
  - Termenul de soluționare a unei garanții este de 15 zile calendaristice
- Clienții beneficiază de garanție în urma acceptării condițiilor din site.

## **Recomandări generale privind îngrijirea produselor comercializate de SC ARTA SI TRADITII BISOCENE SRL**

1. Se interzice cu desăvârșire spălarea produselor în mașina de spălat, cu excepția a celor pe care scrie în mod explicit acest lucru!

2. SC ARTA SI TRADITII BISOCENE nu răspunde pentru defectele apărute ca urmare a utilizării sau întreținerii incorecte a produsului respectiv, precum și pentru disconfortul provenit din purtarea încălțăminte de mărime nepotrivită.

3. După fiecare purtare, încălțăminte se curăță și se pune pe șanuri potrivite ca mărime și format. Pentru a crea condiții igienice de purtare și a mări durata de folosire, se recomandă purtarea alternativă a 2-3 perechi de încălțăminte într-o perioadă de timp. Este interzisă spălarea cu apă a încălțăminte sau spălarea în mașina de spălat rufe. Nu se folosesc înălbitori.

4. Produsele umede se usucă lent, la temperatura camerei, ferite de contactul direct cu sursele de căldură. Nu folosiți uscarea la ventilator, calorifer, foc, uscător de păr sau alte surse de căldură.

5. Fețele încălțăminte se vor feri de lovituri directe.

- 6.** Fețele și talpa opincilor trebuie protejate de contactul cu solvenți, smoală, bitum moale sau alte materiale corozive. De asemenea, evitați agățarea sau călcarea în obiecte metalice ascuțite, resturi de sticlă etc.
- 7.** În cazul opincilor, vânzătorul poate fi făcută responsabilă pentru defectele aparute ca urmare a imperfecțiunilor drumurilor, trotuarelor sau terenurilor unde s-au folosit pantofii.
- 8.** Nu lăsați produsele la soare sau la lumină. Culoarea se poate modifica.
- 9.** Nu folosiți în procesul de curățare acetonă sau alți solvenți duri.
- 10.** Nu pulverizați parfum pe produse.