

Politica de retur

Potrivit Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 („OUG 34/2014”), aplicabilă în relația cu Consumatorii, perioada de retragere din Contract expiră în termen de 14 zile calendaristice. Dreptul de retragere este aplicabil doar Cumpărătorilor ce au calitatea de Consumatori. Persoanele juridice nu beneficiază de dreptul de retragere.

Înainte de expirarea perioadei de retragere, consumatorul informează profesionistul cu privire la decizia sa de retragere din contract (respectiv să returneze un Produs), folosind următoarele modalități:

1. Din secțiunea “Istoric comenzi-Acțiuni-click pe segeată (Retur)”, precizând motivul returului.
Atenție! Această opțiune este valabilă doar în cazul creării unui cont înainte de achiziționarea produsului. După achiziționarea produsului și crearea contului, comanda nu va fi vizibilă.
2. Prin trimiterea unui email la adresa e-return.ro@wilo.com, precizând numărul comenzii și motivul returului.

Consumatorul returnează bunurile, folosind curieri agreați de Wilo România sau cu un curier ales de acesta, după confirmare telefonică sau pe e-mail din partea Wilo România la adresa Șoseaua Odăi, nr. 24, cod poștal 75100, Otopeni, județul Ilfov (zona depozit), fără întârziere nejustificată și în decurs de cel mult 14 zile de la data la care acesta a comunicat profesionistului decizia sa de retragere din contract.

Pentru ca procesul de returnare să fie efectuat cu succes, trebuie să urmați procedura de mai jos:

1. Ambalează produsele pe care vrei să le returnezi, inclusiv accesoriile acestora. Ți recomandăm să folosești ambalajul original pentru a preveni deteriorarea produsului în timpul transportului. Poți să folosești și alt tip de ambalaj suplimentar care să asigure un plus de siguranță produsului pe durata transportului.
2. Returul se face în ambalajul original, cu etichetele inițiale intacte, și toate documentele cu care a fost livrat produsul.
3. Nu se acceptă produsele asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, ciobituri, lovituri, șocuri mecanice / electrice, produsele cărora le lipsesc accesoriile.
4. Contactează serviciul de curierat Cargus Urgent sau du pachetul la un punct de lucru a Cargus Urgent. Poți găsi un punct de lucru Cargus Urgent în zona ta prin www.urgentcargus.ro
5. În cazul în care ne expediezi produsele, te informăm că va trebui să suportăm costul returnării produselor.
6. Asigură-te că returnarea este confirmată prin confirmarea de primire de la Cargus Urgent și păstrează-o într-un loc sigur pentru ca reprezintă dovada returnării.

7. Dacă ai cumpărat mai multe produse de același fel și vrei să le returnezi pe toate, asigură-te că doar unul a fost desigilat. Returul celorlaltor produse se acceptă doar dacă sunt sigilate.

În cazul în care Comanda este achitată, suma va fi returnată după cum urmează:

- pentru Comenzile achitate cu card bancar -> prin restituire în contul din care a fost efectuată plata sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat;
- pentru Comenzile achitate cu OP/ iTransfer/ -> prin virament bancar sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat;
- pentru Comenzile achitate ramburs / cu numerar în showroom -> prin restituire numerar în showroom, prin restituirea contravalorii produsului în contul bancar transmis de client sau prin generarea unui voucher cu valoarea produsului returnat.

Dacă bunul este returnat într-o stare în care nu mai poate fi vândut ca și nou (ambalaj deschis, accesorii lipsă, bunul este deteriorat), ne rezervăm dreptul de a solicita o taxa pentru readucerea Bunului în stadiul inițial, după caz, sau pentru a acoperi diferența de preț rezultată din vânzarea produsului ca resigilat sau, la solicitarea Cumpărătorului, vom reexpedia Bunul, cheltuielile de livrare fiind suportate de către Cumpărător.

Atentie! În cazul produselor asupra cărora au fost efectuate intervenții neautorizate, cele care prezintă urme de uzură sau folosire excesivă, zgârieturi, ciobituri, lovituri, șocuri mecanice / electrice, produsele cărora le lipsesc accesorii, aparatul este uzat complet și nu se poate repara, suma reținută este de 100% din valoarea produsului.

Termenul maxim de returnare al banilor este de maximum 14 zile calendaristice în contul indicat de client.

Garanții

Furnizorul răspunde în perioada de garanție pentru defectele de material sau de fabricație. Furnizorul este obligat față de cumpărător, de reparare sau de înlocuire a produsului cumpărat, fără plată, doar dacă acesta prezintă defecte de material sau de fabricație și produsul se află în perioada de valabilitate a garanției. Cumpărătorul are obligația să manipuleze, să transporte, să dezambaleze, să depoziteze, să conserve, să pună în funcțiune și să utilizeze produsele în conformitate cu prescripțiile date de furnizor. Furnizorul nu răspunde pentru defecțiunile apărute ca urmare a nerespectării acestor prescripții de către cumpărător. Un defect funcțional datorat uzurii normale și naturale nu este clasificat ca o defecțiune de produs. Componentele de uzură sunt componentele rotative și tensionate dinamic, componentele electrice, în special:

- a. garnituri (inclusiv garnitura de etanșare mecanică), inele de etanșare;
- b. rulment
- c. inelele de uzură ale rotorului / carcasa inelului;
- d. condensator;
- e. releu / siguranță / comutator;
- f. cabluri electrice, dispozitive semiconductoare.

În cazul în care produsul este defect în termen de trei zile lucrătoare de la cumpărare (de la data punerii în funcțiune), cu excepția elementelor de siguranță defecte (de exemplu siguranțele electrice), acesta se înlocuiește la cererea cumpărătorului cu un produs nou de același tip. Furnizorul se angajează să înlocuiască produsul, cu condiția ca defectul să împiedice utilizarea în cauză. Dacă nu există nicio substituție, cumpărătorul poate alege returnarea prețului de achiziție în același timp cu returnarea produsului sau cumpărarea unui alt tip de produs în limita prețului de achiziție.

În cazul reclamării unei defecțiuni în perioada de garanție, Cumpărătorul este obligat să prezinte Certificatul de garanție completat în mod corect și complet, documentul fiscal de achiziție (copie). Garanția va înceta atunci când nu se prezintă actele doveditoare că produsul este în garanție sau se prezintă informații false. În cazul pierderii, distrugerii sau deteriorării Certificatului de Garanție NU SE EMIT duplicate.

În cazul unei staționări/depozitari îndelungate (minim 12 luni de la cumpărare), este obligatorie o verificare generală a stării componentelor supuse uzurii, iar deficiențele constatate trebuie remediate înainte de începerea activității de punere în funcțiune. Constatarea și remedierea eventualelor defecțiuni vor

face obiectul unei oferte separate, iar programarea acestor lucrări se va face după acceptarea ofertei tehnice și comerciale.

În cazul înlocuirii unei părți substanțiale a produsului, perioada de garanție va fi reluată pentru produsul înlocuit (piesa înlocuită). Această dispoziție se aplică și în cazul în care se schimbă un modul defect al unui produs asamblat din module (de ex: grup de pompare).

Din punct de vedere al reparării, piesele principale ale produsului sunt:

- a. parte hidraulică;
- b. rotor;
- c. stator motor electric;
- d. rotor motor electric.

Orice reparare sau înlocuire a produselor va fi făcută în cadrul unei perioade de timp, stabilită de comun acord, în scris, între vânzător și consumator, luându-se în considerare natura produselor și scopul pentru care acesta a solicitat produsele. Perioada de timp stabilită nu poate depăși 15 zile calendaristice de la data la care cumpărătorul, după caz, a adus la cunoștința vânzătorului lipsa de conformitate a produsului sau a predat produsul vânzătorului ori persoanei desemnate de acesta pe baza unui document de predare-preluare.

Echipamentele sau componentele cu defecte de producție sau material vor fi reparate sau schimbate de către furnizor în cadrul termenului de valabilitate a garanției.

Timpul de nefuncționare din cauza lipsei de conformitate, apărute în termenul de garanție, prelungește termenul de garanție, și curge din momentul prezentării produsului la furnizor, până la momentul notificării în scris în vederea ridicării produsului sau predării efective a produsului către cumpărător.

Garanția se acordă pe baza certificatului de garanție și a facturii de achiziție, numai pentru defecțiunile constructive. Punerea în funcțiune nu este obligatoriu a fi executată cu personal instruit WILO. Trebuie îndeplinite în mod exclusiv și cumulativ următoarele condiții: a. Instalarea, montajul și punerea în funcțiune este executată întocmai cu instrucțiunile de montaj și exploatare și legislația în vigoare b. Toate activitățile sunt îndeplinite de către personal calificat.

Furnizorul poate acorda asistență tehnică și/sau service pentru defecțiunile care nu-i sunt imputabile, apărute în perioada de garanție și post-garanție, la cererea expresă a cumpărătorului și pe cheltuiala acestuia.

Furnizorul nu își asumă răspunderea pentru daune indirecte, inclusiv pierderi indirecte. Cumpărătorul trebuie să verifice, în momentul cumpărării dacă ambalajul conține toate accesoriile și subansamblele, documentația tehnică a produsului și dacă produsele sunt în bună stare.

Cumpărătorul trebuie să verifice completarea corectă și completă a datelor din certificatul de garanție, în caz contrar, acesta își pierde valabilitatea.

DEFICIENȚELE CONSTATATE ÎN PERIODA DE GARANȚIE TREBUIE ADUSE LA CUNOSTINTA FURNIZORULUI, ÎN MOD EXCLUSIV, LA URMATOARELE DATE DE CONTACT: service.ro@wilo.com SAU PRIN FORMULARUL ON-LINE DE PE SITE-UL WEB AL FURNIZORULUI LA ADRESA: WWW.WILO.COM/RO/SOLICTARE-SERVICE

Reclamația va fi însoțită obligatoriu de Certificatul de garanție, completat corect și semnat de către acesta, o copie după documentul de achiziție, fotografie clară a etichetei pompei și o descriere succintă a manifestării defectului.

Drepturile consumatorului sunt cele prevăzute în OUG nr.140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vânzare de bunuri și în Ordonanța nr.21/1992 art.3. b. privind protecția consumatorilor, cu modificările și completările ulterioare. Prezentul certificat de garanție nu afectează drepturile consumatorului conferite OUG nr.140/2021 și Ordonanța nr.21/1992. Garanția pentru marfa vândută nu exclude, nu limitează și nu suspendă drepturile cumpărătorului care rezultă din neconformitatea produsului cu contractul de cumpărare. Consumatorul are dreptul la măsuri corective din partea vânzătorului, fără costuri, în caz de neconformitate a bunurilor.