

POLITICA DE RETUR VINTELLO

Vintello nu cumpără, nu vinde, nu schimbă și nu donează direct articolele listate pe platformă. Vintello nu deține în proprietate și nici nu revinde vreun articol listat pe platformă.

Vintello nu este parte la tranzacțiile încheiate între utilizatori. Aceștia sunt singurii responsabili pentru dificultățile, reclamațiile și litigiile ce pot apărea în timpul încheierii și/sau executării acestor tranzacții. Prin urmare, utilizatorii eliberează Vintello de orice responsabilitate pentru orice consecințe directe sau indirecte care rezultă în mod direct sau indirect, din utilizarea platformei și încheierea unei tranzacții.

PLATFORMA VINTELLO NU ESTE DESTINATĂ UTILIZĂRII ÎN SCOPURI COMERCIALE, INDUSTRIALE SAU DE PRODUCȚIE, ARTIZANALE ORI LIBERALE.

Astfel, în contractele de vânzare a articolelor prin platforma Vintello încheiate între vânzători și cumpărători, aceștia nu sunt considerați „consumatori” în accepțiunea legii.

Procedura de retur a articolelor către vânzători

- Cumpărătorii au la dispoziție **2 (două) zile calendaristice** de la primirea articolului pentru a confirma în platformă că **articolul primit este conform** Fișei de Produs despre care au luat la cunoștință inițial, prin folosirea funcției de confirmare și selectarea butonului „ACCEPTĂ”.
- **În măsura în care cumpărătorii doresc să declare că nu au primit articolul în bună regulă**, aceștia trebuie să ne transmită motivul neconfirmării în intervalul de timp de **2 (două) zile calendaristice** de la primirea articolului prin folosirea funcției de confirmare și selectarea

butonului REFUZĂ, împreună cu bifarea motivelor de neacceptare a articolului, din lista pusă la dispoziție.

În urma transmiterii refuzului și a motivului de neconfirmare a primirii de către cumpărător, Vintello va verifica veridicitatea acestei notificări. În măsura în care Vintello constată diferențe între produsul listat și produsul achiziționat, cumpărătorilor li se va genera un **AWB de retur pe care îl vor putea folosi pentru a trimite înapoi către vânzător articolul neacceptat**, în termen de **5 (cinci) zile calendaristice**.

În măsura în care cumpărătorul nu expediază articolul în termenul de 5 (cinci) zile calendaristice de la primirea AWB-ului de retur, **se consideră că a acceptat articolul în starea sa inițială**.

- Dacă în intervalul de timp de 2 (două) zile calendaristice de la primirea articolului, **cumpărătorii nu confirmă în platformă primirea produsului** în bună regulă și **nici nu ne trimit motivul neconfirmării, aceasta va echivala cu o acceptare a articolului primit**. În aceste condiții, returnarea articolului se va putea face doar în măsura în care vânzătorul va fi de acord cu returul și strict pe cheltuiala cumpărătorului.
- **Dacă ne-a fost transmisă o reclamație cu privire la un articol primit în termen de 2 (două) zile calendaristice de la primirea acestuia**, vom notifica vânzătorul într-un termen cât mai scurt, punându-l în contact cu cumpărătorul pentru a-și soluționa diferendul între aceștia. Dacă reclamația nu este soluționată, în sensul în care nu s-a ajuns la o înțelegere între vânzător și cumpărător într-un termen de **maximum 25 (douăzeci și cinci) de zile** calendaristice de la data primirii reclamației, **tranzacția se va considera anulată**.

Motive de retur

Returul articolelor se poate efectua, în măsura respectării condițiilor prevăzute în Termeni și Condiții, pentru următoarele motive:

- Diferențe între articolul comandat și articolul primit
- Articolul primit prezintă anumite vicii
- Articolul primit este contrafăcut
- Articolul a fost folosit de către cumpărător

Nu pot fi returnate următoarele produse:

- articole nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă, precum articole de lenjerie intimă, șosete, ciorapi de damă etc.
- articole care sunt inseparabil amestecate cu alte elemente, precum o curea ce vine atașată unei rochii, o fustă ce vine în compleu cu un sacou etc.

Costul returnării articolelor, modalități de rambursare și termene

Costul returnării articolelor va fi suportat de Vintello. În mod excepțional, în măsura în care cumpărătorul nu respectă condițiile și termenele de retur, costurile de retur vor fi suportate de acesta și vor rămâne strict responsabilitatea acestuia.

Dacă nu este altfel agreat prin Termeni și Condiții, rambursarea de către Vintello a prețului achitat se va face **în termen de maxim 15 (cincisprezece) zile lucrătoare** de la momentul solicitării cumpărătorului, de la momentul soluționării unei reclamații sau de la data la care articolul care trebuie returnat ajunge la vânzător, în funcție de caz, în RON și în același cont bancar din care a fost inițial achitat articolul.

În condițiile în care plata a fost efectuată prin **opțiunea de plată ramburs**, rambursarea prețului achitat se va face **exclusiv într-un cont bancar**. Cumpărătorul are obligația de a ne furniza datele contului bancar în care dorește să îi rambursăm prețul achitat, în mod corect și complet, pentru a putea efectua rambursul.

Cumpărătorul înțelege, astfel, că în lipsa datelor de cont necesare nu putem rambursa prețul achitat.

Returnarea articolelor

Returnarea articolelor se va face **de către cumpărător direct către vânzător**, la adresa indicată de vânzător în contul de utilizator de pe platformă.

Vintello își declină orice responsabilitate în cazul pierderii sau deteriorării unui articol în timpul transportului articolelor returnate.

Obligațiile vânzătorului

Vânzătorul are obligația de a se asigura că adresa din contul de utilizator este corectă și completă, pentru ca returul articolelor de la cumpărător să se poată executa în bună regulă. În caz contrar, vânzătorul este unicul responsabil pentru omiterea returului și eventualele costuri ce pot apărea.

Vânzătorul nu va avea dreptul la nicio plată pentru un articol care a fost returnat în mod corect de către cumpărător.

Obligațiile cumpărătorului

În caz de retur, cumpărătorul este răspunzător de oferirea **datelor corecte și complete** ale vânzătorului și **de pregătirea articolului** pe care îl returnează în mod corespunzător, pentru a putea fi primit de furnizorii de servicii de livrare.

Astfel, coletele trebuie să cuprindă toate informațiile necesare livrării, scrise în mod lizibil, corect și complet, referitor la: adresa de livrare, persoana de contact și numărul de telefon al acesteia.

Cumpărătorul este obligat să trimită articolul sigilat și conform ambalat.

Dacă ambalarea și/sau marcarea nu se realizează corespunzător, responsabilitatea pierderii totale sau parțiale, deteriorării, pagubelor pricinuite persoanelor, mediului, instalațiilor utilizate ori celorlalte bunuri, provocate de vicii prin ambalare îi revine în exclusivitate **cumpărătorului**. Neindicarea oricăruia dintre elementele enumerate,

și care ar putea duce la orice întârziere sau nelivrare este considerat motiv de exonerare de răspundere a Vintello și a furnizorilor de servicii de livrare.

Pentru a evita orice reclamație, cumpărătorul este obligat să aibă o grijă deosebită de metodele de ambalare (de exemplu, folosirea plicurilor opace ranforsate cu folie cu bule, închideri de pachete întărite) a articolelor pe care le expediază.

Vintello își rezervă dreptul de solicita prezentarea facturii sau dovada achizitiei pentru finalizarea returului.

Vă rugăm să citiți [Termenii și Condițiile](#) utilizării platformei Vintello pentru detalii specifice fiecărui caz de retur.

Puteți să ne contactați oricând prin email la contact@vintello.ro.