

CONDIȚII DE RETURNARE A PRODUSELOR S.C. UNITED PARTS S.R.L

- * Coletele primite de la client al căror conținut nu se cunoaște și care nu au acceptul prealabil al S.C. UNITED PARTS S.R.L. sunt refuzate și returnate clientului pe cheltuiala acestuia.
- * În condițiile în care clientul în urma recepției, nu contestă în scris factura emisă de S.C. UNITED PARTS S.R.L. în termen de 5 zile de la cumpărarea produselor, clientul nu mai are dreptul să aibă obiecțiuni cantitative, de identitate și de integritate a mărfii cumpărate.
- * Produsele comandate ferm pentru marfa neoptimizată pe stocul S.C. UNITED PARTS S.R.L. nu pot face obiectul unui retur decât în cazul în care produsele prezintă defecte în perioada de garanție [vezi pct. 3]

Produsele comandate ferm de către client, facturate și livrate se pot returna la S.C. UNITED PARTS S.R.L. în următoarele condiții:

1. **Dacă solicitarea de retur este efectuată de către client în termen de maxim 90 zile de la data facturării, după cum urmează :**
 - Produsele returnate în termen de maxim 15 zile nu generează penalizări
 - Pentru produsele returnate între 15 - 30 zile, societatea UNITED PARTS S.R.L. va factura o penalizare în cuantum de 10% din contravaloarea mărfii returnate;
 - Pentru produsele returnate între 30 - 60 zile, societatea UNITED PARTS S.R.L. va factura o penalizare în cuantum de 20% din contravaloarea mărfii returnate;
 - Pentru produsele returnate între 60 - 90 zile, societatea UNITED PARTS S.R.L. va factura o penalizare în cuantum de 30% din contravaloarea mărfii returnate;
2. Dacă produsele au fost livrate greșit la client de către un reprezentant al S.C. UNITED PARTS S.R.L.
3. Dacă produsele prezintă defecte în perioada de garanție.

1. Dacă solicitarea de retur este efectuată de către client în termen de maxim 90 zile de la data facturării, pașii ce trebuie urmați în cazul unui retur sunt următorii :

- Clientul completează formularul "Fisa de retur a produselor" care conține : datele de identificare ale clientului, data completării fisei, codul produsului și cantitatea returnată, numărul facturii de achiziție a produsului, data facturării și prețul de achiziție pe bucată fără TVA, specificând clar cauza solicitării returului. Confirmarea acestor informații se face prin semnătură și stampila clientului.
- "Fisa de retur a produselor" și documentele atașate respectivei fise se trimit prin FAX **0256202000** sau E-MAIL **comenzi@unitedparts.ro** la societatea UNITED PARTS SRL;
- Solicitarea de retur este preluată de către reprezentanții UNITED PARTS care, în urma analizării cauzelor returului, comunică în cel mai scurt timp clientului acceptarea sau neacceptarea returului, comunicând acestuia și motivul respectivei decizii.
- După primirea acceptului de retur de la reprezentanții S.C. UNITED PARTS S.R.L., clientul trimite produsele la sediul societății UNITED PARTS SRL din Chisoda în termen de maxim 5 zile de la acceptul returului împreună cu avizul de însoțire a mărfii.
- Cheltuielile de transport pentru retur intră în sarcina clientului, fiind suportate de către acesta.
- Marfa ajunsă în depozit este analizată. Societatea UNITED PARTS SRL își rezervă dreptul de a refuza acele produse care prezintă deteriorări. Produsele returnate trebuie să aibă un aspect comercial bun și anume : să fie intacte, curate, să nu prezinte urme de lovături, zgârieturi sau semne care să indice faptul că produsul a fost montat. Nu se acceptă nici acele produse care au ambalajul rupt, murdar sau patat. Acesta trebuie să fie integru, să nu prezinte înscrisuri cu pix, marker și să nu aibă lipite alte etichete decât cele originale aplicate de către S.C. UNITED PARTS SRL, Produsele refuzate din motivele menționate anterior sunt retrimise clientului pe cheltuiala acestuia.

2. Daca solicitarea de retur este efectuata pentru produsele livrate greșit la client de catre un reprezentant al S.C. UNITED PARTS S.R.L ;

- Produsele identificate greșit din vina unui reprezentant al UNITED PARTS S.R.L. pot fi returnate in termen de maxim 5 zile de la data facturării produselor,
- Clientul completează formularul "Proces verbal de constatare" care conține : denumirea clientului, data completării, numărul si data facturii de achiziție a produsului, codul produsului si ne conformitatea constatata explicitand clar cate bucăți au fost afectate de respectiva problema. Confirmarea acestor informații se face de catre persoana care a completat procesul verbal de constatare prin semnarea si stampilarea acestuia.
- "Procesul verbal de constatare" se trimite pe FAX sau E-MAIL la S.C. UNITED PARTS S.R.L.
- Solicitarea de retur a produselor livrate greșit la client este analizata de catre reprezentanții S.C. United Parts S.R.L. care comunica in cel mai scurt timp clientului decizia luata (in urma analizării informațiilor din înregistrări).
- Dupa primirea acceptului de retur de la reprezentanții S.C. UNITED PARTS S.R.L., clientul trimite produsele la sediul S.C. UNITED PARTS S.R.L. din Chisoda, județ Timiș.
- Cheltuielile de transport sunt suportate de catre S.C. UNITED PARTS S.R.L.
- Marfa ajunsa in depozit este analizata. Societatea UNITED PARTS SRL isi rezerva dreptul de a refuza acele produse care prezintă deteriorări. Produsele returnate trebuie sa aiba un aspect comercial bun si anume : sa fie intacte, curate, sa nu prezinte urme de lovituri, zgârieturi sau semne care sa indice faptul ca produsul a fost montat. Nu se accepta nici acele produse care au ambalajul rupt, murdar sau patat. Acesta trebuie sa fie integru, sa nu prezinte înscrisuri cu pix, marker si sa nu aiba lipite alte etichete decât cele originale aplicate de catre UNITED PARTS S.R.L.

3. Daca solicitarea de retur este efectuata de client deoarece produsele prezintă defecte in perioada de garanție (produse neconforme):

- Clientul completează formularul "Proces verbal de constatare" care conține (din partea clientului) : denumirea clientului, data completării, numărul si data facturii de achiziție a produsului, codul produsului si neconformitatea constatata explicitand clar cate bucăți au fost afectate de respectivul defect. Confirmarea acestor informații se face de catre persoana care a completat procesul verbal de constatare prin semnarea si stampilarea acestuia.
- "Procesul verbal de constatare" împreuna cu copia facturii de achiziție precum si certificatul de garanție care s-a eliberat la vanzarea produsului prezent pe verso-ul facturii, dovada montării respectivului produs intr-un service autorizat R.A.R., documentul emis de catre un service autorizat R.A.R. prin care se constata si se descrie detaliat defecțiunea, copia dupa certificatul de înmatriculare (cartea de identitate) al autovehiculului pe care a fost montat produsul, se trimit pe FAX sau E-MAIL la S.C. UNITED PARTS S.R.L.
- Solicitarea de retur a produselor defecte in perioada de garanție este analizata de catre reprezentanții UNITED PARTS S.R.L. care comunica In cel mai scurt timp clientului masurile luate (in urma analizării informațiilor din documente).
- Dupa primirea răspunsului de la reprezentantul S.C. UNITED PARTS S.R.L. , clientul trimite produsele la sediul S.C. UNITED PARTS S.R.L. din Chisoda, separat de orice alte produse returnate, împreuna cu Avizul de însoțire a mărfii.

- S.C. UNITED PARTS S.R.L. isi rezerva dreptul de a refuza acele produse care, deși au fost declarate defecte de catre client in perioada de garanție :

- Prezintă deteriorări ca : urme de lovituri, zgârieturi, îndoituri, rupturi, deformări sau au suferit acțiunea unor factori externi procesului normal de funcționare;
- S-au defectat datorita unui montaj incorect sau datorita montării împreuna cu piese conexe uzate, defecte sau modificate;
- Au fost greșit alese sau au fost utilizate pentru alt scop decât cel indicat de producător;
- Nu au fost identificate corect datorita prezentării de catre cumpărător a unor date eronate sau au fost efectuate modificări fata de varianta constructiva realizata de producător;

- S-au uzat sau deteriorat datorita suprasolicitării, întreținerii incorecte sau insuficiente a autovehiculului, neefectuarea reviziilor periodice conform recomandărilor producătorului autovehiculului sau a atelierului de specialitate care a montat produsul;
- Autovehiculul a fost accidentat sau a suferit avarii produse de factori externi, atmosferici sau de alta natura (șocuri termice, electrice sau mecanice, daune datorate influenței apei);
- Nu au fost montate într-un atelier de specialitate autorizat R.A.R.

Orice reclamație se primește doar în scris, iar în cazul în care nu se poate constata deficiența în cadrul S.C. UNITED PARTS S.R.L. și este necesară efectuarea expertizei de către firma producătoare, S.C. UNITED PARTS S.R.L. își rezervă dreptul de a soluționa redamada la data primirii rezultatului din partea producătorului.
Director General

Data : 11.12.2022

Vaccari Claudio

