

## POLITICA DE RETUR METIGLA

Societatea Comercială METIGLA SRL ofera clientilor sai dreptul de retragere din contract in conformitate cu prezenta Politica ce respecta legislatia in vigoare privind protectia consumatorilor (Legea 296/2004, O.G. 140/2021, O.G. 34/2014, si O.G. 21/1992).

*Serviciul Retur* este oferit ca serviciu suplimentar daca sunt indeplinite toate conditiile prevazute in prezenta Politica.

METIGLA isi rezerva dreptul de a refuza prestarea Serviciului Retur daca nu sunt indeplinite prevederile prezentei Politici.

### Art.1 Generalitati

(1) Prezenta Politica are ca obiect stabilirea unor conditii cu privire la prestarea cu titlu gratuit sau cu titlu oneros a Serviciului Retur de catre societatea METIGLA clientilor sai.

(2) Prestarea Serviciului Retur, in conditiile prezentei Politici, se realizeaza numai pentru clientii METIGLA.

(3) Prin "client METIGLA" se intelege orice persoana fizica/juridica care efectueaza achizitii de produse de la METIGLA in baza de documente emise catre persoana fizica/juridica, cum ar fi: aviz de insotire a marfii, factura fiscala.

(4) Prin "Serviciu Retur" se intelege returnarea produselor achizitionate de la METIGLA, **in anumite conditii** si pentru motive care exced acordarea garantiei legale conform prevederilor Ordonantei de Urgenta nr. 140/2021 privind anumite aspecte referitoare la contractele de vanzare de bunuri.

Conditia trebuie indeplinita cumulativ sau individual, in functie de situatia Returnului.

Prin "returnare" se intelege inlocuirea produsului/produselor achizitionate sau restituirea contravalorii acestuia.

(5) In cazul in care solicitarea returului se fundamenteaza pe lipsa conformitatii, METIGLA se obliga sa le inlocuiasca, sa le reduca pretul sau sa returneze valoarea produselor neconforme. In aceste situatii, returul se va efectua cu respectarea drepturilor consumatorilor, prevazute in actele normative in vigoare privitoare la protectia consumatorului.

(6) Prevederile prezentei Politici nu vor fi interpretate ca o modificare a Contractului Comercial Cadru incheiat intre METIGLA si Cumparator.

(7) Anexa 1 privind produsele acceptate la retur face parte din prezenta Politica.

**Produsele prevazute in Anexa NU sunt cu titlu exclusiv ci sunt individualizate avand in vedere caracteristicile particulare ale acestora.**

### Art.2 Serviciul Retur

Prestarea Serviciului Retur de catre METIGLA se efectueaza NUMAI cu indeplinirea conditiilor prevazute mai jos si a celor cu caracter specific, individualizate in cazurile prevazute in prezenta Politica.

#### A. Conditii Generale

1. Produsele nu depasesc termenul de 14 de zile de la data in care clientul sau o parte terta, alta decat transportatorul si care este indicata de client, intra in posesia fizica a lor.
2. Este prezentat in original documentul fiscal (factura/bonul fiscal) care dovedeste achizitionarea produselor in cauza.
3. Produsele care au facut obiectul unor promotii/campanii/reduceri/discount-uri si care au presupus plata unui pret mai mic pentru o cantitate mai mare de produse nu fac obiectul unui retur partial.

#### B. Exceptii de la Serviciul Retur

1. Produsele au fost fabricate la comanda speciala a clientului si/sau dupa specificatiile acestuia.
2. Produsele au fost distinct personalizate la cererea clientului.
3. Produsele fac parte din categoria mostra, produs expus, produs lichidare de stoc etc.

## C. Conditii privind produsul/produsele prezentate pentru Retur

1. Produsele sunt neconforme cu comanda acceptata si insusita de parti. Lipsa de conformitate este sesizata si/sau consemnata la momentul predarii-primirii produselor achizitionate.
2. Produsele prezinta urme de lovire/deteriorare/degradare determinate de transportul defectuos sau manipularea culpabile METIGLA, sesizate si/sau consemnate la momentul predarii-primirii produselor achizitionate.
3. Produsele sunt intacte, in sensul in care nu trebuie sa fi suferit nicio interventie sau retus si nu prezinta urme de lovire/deteriorare/degradare determinate de manipularea repetata si/sau defectuoasa la client.
4. Produsele din categoria accesoriilor sunt obligatoriu returnate in ambalajul original si intact, la unitatea de ambalare in care acestea au fost comercializate (cutie, rola, pachet etc.)
5. Produsele sunt in stoc, respectiv in portofoliul de produse comercializate de catre METIGLA.
6. Produsele fac parte din categoria celor acceptate la retur prevazute in Anexa 1 si pentru care se acorda doar garantia legala.

### Art.3

In situatia in care constata existenta unor abuzuri (de ex. returnari repetate) METIGLA va refuza acordarea Serviciului Retur.

### Art.4 Solicitarea returului

Pentru a-si exercita dreptul de retur, clientul trebuie sa informeze societatea METIGLA SRL despre decizia sa, utilizand formularul standard de retur disponibil pe site-ul [www.metigla.ro](http://www.metigla.ro) (<https://metigla.ro/documentatie-tehnica/attachment/formular-retur-metigla/>), transmis apoi pe adresa de e-mail [retur@metigla.ro](mailto:retur@metigla.ro).

Clientul trebuie sa faca dovada exercitarii dreptului de retur in conformitate cu prezentul articol.

### Art.5 Dreptul de optiune al Clientului

Daca sunt indeplinite conditiile de Retur specificate in prezenta Politica, Clientul poate opta pentru:

- Returnarea sumei de bani achitata.
- Inlocuirea produsului cu un produs similar.
- Inlocuirea cu un alt produs de valoare similara sau mai mare, cu plata diferentei de pret.

### Art.6 Returul produselor care au beneficiat de transport gratuit

1. In cazul in care clientul solicita returul integral sau partial al produselor care au facut obiectul transportului gratuit, METIGLA va percepe un cost fix aferent returnarii.
2. Taxa de transport se va percepe indiferent de numarul de produse returnat din cele achizitionate si pentru care clientul a beneficiat de transport gratuit.

### Art.7 Restituirea sumelor provenite din serviciul de retur

Restituirea sumelor provenite din serviciul de retur se va face in termen de maxim 10 zile de la data in care METIGLA confirma receptia cantitativa si calitativa a produselor returnate.

Pentru returnarea acestor sume se vor utiliza aceleasi modalitati de plata folosite de client la tranzactia initiala, cu exceptia cazului in care s-a convenit o alta modalitate.

**Art.8** Potrivit modificarilor legislative, in tot cuprinsul prezentei Politici, cuvintele „produs“, „produse“, „produselor“ au acelasi inteles cu cuvintele „bun“, „bunuri“, „bunurilor“.

**Art.9** METIGLA are dreptul de a modifica sau anula in orice moment prezenta Politica fara instiintarea prealabila a clientilor. Modificarile vor fi transmise prin afisarea pe website-ul oficial al companiei.

**Art.10** Orice cumparator care opteaza pentru returnarea unui produs achizitionat de la METIGLA se presupune ca a citit, inteles si acceptat prezentele termene si conditii.

**Art. 11** Prin solicitarea returului, clientul declara ca a luat la cunostinta de politica de retur METIGLA si ca este de acord cu conditiile acesteia.

**Art 12** Prezenta Politica se completeaza cu toate celelalte proceduri operationale interne ale METIGLA.

## ANEXA 1 LA POLITICA DE RETUR METIGLA CUPRINZAND INDIVIDUALIZAREA PRODUSELOR ACCEPTATE LA RETUR

Produsele prevazute in prezenta Anexa NU sunt cu titlu exclusiv ci sunt individualizate avand in vedere caracteristicile particulare ale acestora.

- Sistem pluvial 125/88
- Sistem pluvial 165/100
- Sistem pluvial 165/88
- Accesorii de fixare si etansare
- Piese de finisaj standard stocabile

### NU se returneaza si NU se inlocuiesc urmatoarele produse/game de produse

- inchideri metalice (pereti si invelitori), panouri sandwich si profile metalice care se fabrica doar la comanda speciala si/sau personalizate dupa specificatiile clientului;
- accesoriile metalice (piese de finisaj) care se fabrica doar la comanda speciala, personalizate dupa specificatiile clientului.