

Politica de retur

Aurora Multimarket România

Secțiunea 1

Prezenta Politică (denumită în continuare "Politică") stabilește condițiile de returnare și schimb ale produselor achiziționate în magazinele Aurora din România.

Secțiunea 2

Termenii utilizați în această politică sunt definiți după cum urmează:

- a) **Vânzător** - Aurora România S.R.L., București, Sector 1, strada Dr. Iacob Felix nr. 87, Clădirea Felix Office, etaj 4, biroul nr. 4, secțiunea 4.4.5.
- b) **Magazin** - un punct de vânzare cu amănuntul al Vânzătorului (Aurora România S.R.L.), situat în România.
- c) **Produs** - orice produs achiziționat din Magazinele Aurora, cu excepția excluderilor indicate în secțiunea 4.
- d) **Cumpărător** - orice persoană fizică, persoană juridică sau organizație capabilă să achiziționeze produse.

Secțiunea 3

1. Orice Cumpărător are dreptul să returneze sau să schimbe produsele **fără defecte și în ambalajul original, în termen de 30 de zile calendaristice de la data achiziției.**
2. Perioada de returnare de 30 de zile începe de la data indicată pe **bonul fiscal.**
3. De asemenea, în această perioadă, Cumpărătorul are dreptul de a **schimba produsele în conformitate cu prevederile prezentei Politici.**

Secțiunea 4

1. Restituirea banilor se aplică doar produselor care sunt în **stare bună de funcționare** în momentul returnării:
 - a) *Nu sunt deteriorate sau incomplete.*
 - b) *Nu prezintă urme de utilizare.*
 - c) *Au toate etichetele atașate de producător (obligatoriu) și de Vânzător (dacă este cazul).*

d) Se află în ambalajul lor original și nedeteriorat (dacă produsele sunt vândute într-un astfel de ambalaj).

2. Fără a afecta dispozițiile de la secțiunea 4.1, **următoarele produse nu pot fi returnate sau schimbate:**
 - Lenjerie intimă pentru femei și fete (chiloți, pantaloni scurți, tanga);
 - Lenjerie de corp pentru bărbați și băieți (chiloți, boxeri);
 - Produse cosmetice, produse de igienă și articole de toaletă;
 - Produse chimice de uz casnic - produse de curățare;
 - Produse alimentare;
 - Produse identice, desigilate în cazul cumpărării a mai multor produse (mai mult de 2);
 - Produse primite cadou la achiziția altor produse. Acestea pot fi returnate sau schimbate doar în cazul în care se returnează și produsul de bază;
 - Produse consumabile. Datorită naturii lor, odată desigilate, nu pot fi revândute sub nicio formă;
 - Produsele cu deformări fizice, neregularități, cioburi, zgârieturi sau care nu respectă condițiile de garanție;
 - Produsele aduse în baza unor comenzi speciale/ personalizate;
 - Produsele care se pot strica sau epuiza rapid;
 - Produsele care se află în afara termenului de valabilitate;
 - Produsele desigilate de către Cumpărător, care nu pot fi returnate sau schimbate din motive de sănătate sau de igienă;
3. Vânzătorul **nu acceptă returnarea sau schimbul produselor** care au fost vândute **Cumpărătorului la un preț redus din cauza unor defecte sau deteriorări despre care Cumpărătorul a fost informat înainte de cumpărare.**
4. În cazul în care produsele sunt vândute într-un set, adică conțin mai multe articole într-un singur ambalaj, Cumpărătorul poate returna sau schimba doar setul complet în condițiile prevăzute de legislația în vigoare
5. Returul sau schimbul sunt posibile numai cu condiția prezentării **bonului fiscal**. Cumpărătorul poate returna sau schimba produsele în oricare magazin Aurora din țară. Adresele magazinelor Aurora sunt afișate pe site-ul web al Vânzătorului la adresa: <https://www.aurora-retail.com>.

Secțiunea 5

1. La primirea produselor și a bonului fiscal necesar, **angajatul magazinului evaluează dacă produsele pot fi returnate sau schimbate**, conform condițiilor specificate în această politică.

2. În cazul în care angajatul magazinului acceptă rambursarea contravalorii produselor:
 - a) Cumpărătorul returnează produsele și bonul fiscal;
 - b) Angajatul magazinului restituie contravaloarea prețului achitat de către Cumpărător pentru produse, valoarea fiind egală cu prețul specificat pe bonul fiscal.
3. În situația în care Cumpărătorul dorește să schimbe produsele fără defecte, iar acestea îndeplinesc condițiile de mai sus și sunt disponibile în magazin, se poate efectua un schimb cu alte produse de același preț (produsele enumerate în secțiunea 4 de mai sus nu pot fi schimbate).
4. Vanzătorul își rezervă **dreptul de a refuza returul sau schimbul produselor care nu îndeplinesc condițiile menționate mai sus.**

Secțiunea 6

1. Dacă Cumpărătorul a efectuat plata pentru produse:
 - a) În numerar - Cumpărătorului i se restituie contravaloarea în numerar a prețului echivalent.
 - b) Cu card de credit sau de debit, Cumpărătorului i se restituie contravaloarea în numerar a prețului echivalent.Vanzătorul are dreptul să **ramburseze contravaloarea produselor în numerar, indiferent de modalitatea în care a fost efectuată plata de către Cumpărător**, fie în numerar sau prin card de credit sau debit.
În același timp, nu se rețin comisioane de la Cumpărător pentru înlocuirea metodei de plată pentru rambursare.

Secțiunea 7

1. Prezenta Politică intră în vigoare începând cu data de 05.10.2023.
2. În ceea ce privește achizițiile efectuate înainte de data specificată în secțiunea 1 de mai sus, Cumpărătorul are dreptul de a alege să efectueze o rambursare conform prezentei Politici sau conform procedurii aplicabile înainte de data intrării în vigoare a acestei Politici.
3. Prezenta Politică este disponibilă pe site-ul web al Vanzătorului la adresa: <https://www.aurora-retail.com>.
4. Vanzătorul notifică toate modificările aduse prezentei Politici cu 30 de zile înainte de publicarea informațiilor relevante pe site-ul: <https://www.aurora-retail.com>.

Secțiunea 8

Reclamații referitoare la produsele defecte sau la produsele care nu corespund sau nu funcționează conform descrierii.

1. Fără a face referire la informațiile de mai sus, Cumpărătorul poate depune o reclamație cu privire la produsele defecte achiziționate din magazin.
2. Vânzătorul este răspunzător pentru defectele produselor în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
3. În cazul în care sunt identificate produse defecte, Cumpărătorul poate:
 - a) solicita Vânzătorului să asigure conformitatea produselor;
 - b) solicita schimbul produselor;
 - c) obține o reducere proporțională a prețului;
 - d) rezilia contractul de vânzare-cumpărare.

Cumpărătorul are dreptul să aleagă una dintre cele patru căi de despăgubire prevăzute la articolul 8.3 în termen de 30 de zile calendaristice de la data achiziției. Contractul nu poate fi reziliat de către Cumpărător în cazul în care, după evaluarea produselor de către Vânzător, discrepanța este nesemnificativă și Vânzătorul constată că produsele nu prezintă defecte.

Secțiunea 9

Prelucrarea datelor cu caracter personal

1. Pentru a efectua procedurile de returnare și schimb în conformitate cu legislația în vigoare, este necesar consimțământul expres al Cumpărătorului pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal. Prelucrarea acestor date se va face în scopul efectuării procedurilor de returnare și schimb, în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 679/2016 al Parlamentului European și al Consiliului privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și abrogarea Directivei 95/46/CE.
2. Cumpărătorii care doresc să returneze sau să schimbe produsele trebuie să furnizeze datele personale necesare pentru pregătirea documentelor justificative pentru returnare sau schimb. Aceste date includ nume, prenume și adresă. În cazul în care condițiile menționate mai sus nu sunt îndeplinite, inclusiv refuzul Cumpărătorului de a furniza datele personale necesare pentru pregătirea documentelor justificative pentru returnare și schimb, produsele nu vor putea fi returnate sau schimbate.
3. Datele cu caracter personal sunt solicitate în conformitate cu Regulamentul general privind protecția datelor cu caracter personal 2016/679 și Legea contabilității nr. 82/1991.