

Return Policy - Version-28-06-2024-SHOP

Politique de retour - V-VEIL UP PRODUCTION SRL

Chapitre I - Dispositions générales

1. Signification des termes
 - 1.1. Les termes en majuscules utilisés dans le présent document ont, sauf indication contraire du contexte, la signification qui leur est donnée dans les Conditions générales de V-VEIL UP PRODUCTION SRL.
2. Ajouts à la Politique de retour
 - 2.1. Suite à l'achat des Produits commercialisés par la Société via le Site, un Contrat à distance est conclu entre Vous et la Société. Le contenu de ce Contrat à distance est défini dans les Conditions générales de V-VEIL UP PRODUCTION SRL ainsi que les dispositions légales qui s'appliquent en outre, les Politiques GDPR et la présente Politique de retour.
 - 2.2. La Politique de retour ci-dessous définit les conditions dans lesquelles vous pouvez bénéficier du droit de retourner les Produits et de recevoir un remboursement du montant payé pour la commande passée.

Chapitre II - Droit de rétractation du contrat (droit de retour des Produits) accordé exclusivement aux Consommateurs

3. Conformément aux dispositions légales, si vous êtes un Consommateur, vous avez le droit de résilier le Contrat, c'est-à-dire le droit de retourner les Produits dans les 14 jours suivant leur réception. Les dispositions légales contenues dans l'art. 9 alinéa 1 du GEO n° 34/2014 prévoient ce qui suit : « *Sauf dans les cas prévus à l'art. 16, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour se rétracter d'un contrat à distance ou hors établissement sans avoir à justifier sa décision de se rétracter et sans avoir à supporter d'autres coûts que ceux prévus à l'art. 13 alinéa (3) et de l'art. 14.* ».

Toutefois, en vertu de l'art. 16 alinéa 1 lettre e de l'Ordonnance d'urgence du gouvernement 34/2014, le droit de rétractation du contrat n'est pas accordé pour les Produits scellés* qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Consommateur. Ainsi, vous comprenez et acceptez que si la Société vous a livré des Produits scellés et que vous les avez descellés, compte tenu de la nature spécifique des Produits commercialisés par la Société, vous ne pourrez pas retourner les Produits en question. *On entend par produit scellés soit autocollant de sécurité qui empêche l'ouverture et permet de visualiser si la boîte a été ouverte ou par un film plastique de protection

4. Si vous n'êtes pas un Consommateur, vous comprenez et acceptez que vous ne disposez pas du droit de rétractation (droit de retour). Toutefois, à sa discrétion, la Société peut décider d'accepter certaines demandes de retour même si elles n'émanent pas de Consommateurs. Il s'agit d'une prérogative de la Société qui ne crée pas d'obligation en la matière.
5. Conformément aux dispositions légales, le droit de rétractation peut être exercé dans un délai de 14 jours à compter de la livraison des produits, comme indiqué ci-dessous.
6. Ainsi, le délai de rétractation dans lequel vous pouvez choisir de retourner les produits expire 14 jours à compter de la date :

Politica de retur – V-VEIL UP PRODUCTION SRL

Capitolul I – Dispoziții generale

- Înțelesul unor termeni
- 1.1. Termenii cu majuscule folosiți în continuare, dacă nu rezultă altfel din context, au înțelesul prevăzut în Termenii și Condițiile V-VEIL UP PRODUCTION SRL.
- Completarea Politicii de retur
- 2.1. În urma achiziționării Produselor comercializate de Societate, prin intermediul Website-ului, între Dumneavoastră și Societate se încheie un Contract la distanță. Conținutul acestui Contract la distanță este prevăzut de Termenii și Condițiile V-VEIL UP PRODUCTION SRL împreună cu dispozițiile legale ce se aplică în completare, de Politicile GDPR și de prezenta Politică de retur.
 - 2.2. Politica de retur prevede, în continuare, condițiile în care puteți beneficia de dreptul de a returna Produsele, urmând a vă fi rambursate sumele achitate cu ocazia comenzii plasate.

Capitolul II – Dreptul de retragere din contract (dreptul de retur al Produselor) acordat exclusiv Consumatorilor

În conformitate cu dispozițiile legale, dacă aveți calitatea de Consumator, beneficiați de dreptul de retragere din contract, respectiv dreptul de a returna Produsele într-o perioadă de 14 de zile de la momentul primirii acestora. Prevederile legale cuprinse în art. 9 alin. 1 din OUG nr. 34/2014 prevăd următoarele: „*Cu excepția cazurilor prevăzute la articolul 16, consumatorul beneficiază de o perioadă de 14 zile pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute la art. 13 alineatul (3) și la art. 14.*”

Cu toate acestea, în conformitate cu art. 16, alin. 1 lit. e din OUG 1, dreptul de retragere din contract nu este acordat pentru Produsele sigilate* care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de Consumator. Astfel, înțelegeți și acceptați că în situația în care Societatea v-a livrat Produse sigilate, iar Dumneavoastră ați procedat la desigilarea acestora, având în vedere specificul Produselor comercializate de Societate, nu puteți proceda la returnarea Produselor în cauză. *Produse sigilate înseamnă produse sigilate fie cu un autocolant de securitate care împiedică deschiderea și permite să se vadă cu ușurință dacă a fost deschisă cutia, fie cu o folie de plastic de protecție.

Dacă nu aveți calitatea de Consumator, înțelegeți și acceptați că nu puteți beneficia de dreptul de retragere (dreptul de retur). Cu toate acestea, la libera sa alegere, Societatea poate decide să accepte unele cereri de retur chiar dacă acestea nu vin din partea Consumatorilor. Aceasta este o prerogativă a Societății și nu crează o obligație în acest sens.

Potrivit dispozițiilor legale, dreptul de retragere poate fi exercitat într-o perioadă de 14 zile de la momentul livrării produselor, astfel cum acest moment este detaliat mai jos.

Astfel, perioada de retragere în care puteți opta pentru returnarea Produselor expiră după 14 zile începând de la ziua:

- a) à laquelle Vous ou un tiers autre que le transporteur, désigné par Vous, prend physiquement possession des marchandises ;
- b) si vous passez une commande unique pour plusieurs Produits et qu'ils sont livrés séparément ou par lots, au moment où Vous ou la personne que vous désignez prend physiquement possession du dernier produit ou lot de Produits.

- a) la care intrați Dumneavoastră sau o parte terță, alta decât transportatorul, indicată de Dumneavoastră, în posesia fizică a bunurilor;
- b) în cazul în care efectuați o singură comandă cu privire la mai multe Produse, iar acestea sunt livrate separat sau în mai multe loturi, la care Dumneavoastră sau persoana indicată de Dumneavoastră intrați/intră în posesia fizică a ultimului Produs sau lot de Produse.

7. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.
8. En cas de rétractation de votre part, nous vous rembourserons toute somme que nous aurons reçue de vous, y compris les frais de livraison, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du contrat à distance. Nous effectuerons ce remboursement par virement bancaire sur le compte indiqué par Vous.
9. Pour exercer votre droit de rétractation, vous devez remplir le formulaire de retour disponible en Annexe.
10. Pour exercer le droit de retour, vous devez nous envoyer le formulaire de retour avant l'expiration du délai de 14 jours. Conformément aux dispositions légales et selon vos préférences, vous pouvez également utiliser le formulaire prévu dans la partie B de l'Annexe de l'ordonnance d'urgence du gouvernement n° 34/2014 relative aux droits des consommateurs dans les contrats conclus avec des professionnels, ainsi que modifiant et complétant certains actes normatifs, telle que modifiée.
11. Après avoir soumis votre option de retrait, vous recevrez un e-mail confirmant votre demande. Le Produit que vous souhaitez renvoyer doit être envoyé à l'adresse suivante **V-Veil UP Production SRL, adresse : Sat Ciocanesti, 280B, Comuna Calinesti, cod poștal 117197, Arges, Roumanie.**
12. **Veillez noter que les frais de renvoi du produit sont à Votre charge.**

Pentru a respecta termenul-limită de retragere este suficient să trimiteți comunicarea privind exercitarea dreptului de retragere înainte de expirarea perioadei de retragere.

Dacă vă retrageți, vom rambursa orice sumă pe care am primit-o de la Dumneavoastră, inclusiv costurile livrării, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, nu mai târziu de 14 zile de la data la care suntem informați cu privire la decizia Dumneavoastră de a vă retrage din Contractul la Distanță. Vom efectua această rambursare prin intermediul transferului bancar, în contul indicat de Dumneavoastră.

Pentru a vă exercita dreptul de retragere, este necesar să completați formularul de retur disponibil în Anexă.

Pentru exercitarea valabilă a dreptului de retur este necesar să ne comunicați formularul de retur înainte de expirarea perioadei de 14 zile. În conformitate cu dispozițiile legale și în funcție de preferințele Dumneavoastră, aveți posibilitatea de a utiliza și formularul prevăzut în Partea B din Anexa Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, cu modificările ulterioare.

După transmiterea opțiunii de retragere, veți primi un mail de confirmare a solicitării efectuate. Produsul pe care doriți să îl returnați trebuie trimis la **V-Veil UP Production SRL, adresa: Sat Ciocanesti, 280B, Comuna Călinești, cod poștal 117197, Arges, România.**

Trebuie să aveți în vedere că Dumneavoastră veți suporta costul transportului aferent returnării Produsului.

De asemenea, în măsura în care nu returnați Produsul împreună cu toate accesoriile, etichetele sau ambalajele acestuia, atunci este posibil să suportați contravaloarea diminuării valorii Produsului, având în vedere că, în absența acestora, Produsul nu mai poate fi comercializat la același preț.

După primirea Produselor, Societatea va proceda la analiza acestora. În situația în care Produsele sunt desigilate, Societatea nu va da curs cererii de retur, dreptul de retragere fiind exceptat, în considerarea specificului Produselor. În mod similar, în cazul în care Produsul este sigilat cu un autocolant de siguranță sau cu o folie de plastic de protecție, însă prezintă unele neconformități sau dacă nu este returnat împreună cu toate accesoriile sau ambalajele acestuia, atunci este posibil să suportați contravaloarea diminuării Produsului, având în vedere că, în absența acestora, Produsul nu mai poate fi comercializat la același preț.

După comunicarea opțiunii Dumneavoastră, în sensul exercitării dreptului de retragere (retur), Contractul la distanță nu va mai fi executat, obligațiile prevăzute în acesta fiind stinse.

În cazul în care ați achitat prețul Produselor (inclusiv costurile de transport), declarați și acceptați expres că acest preț încasat să vă fie restituit prin transfer bancar, în contul bancar indicat de Dumneavoastră. Sumele în cauză vă vor fi rambursate în termen de maximum 14 zile de la comunicarea retragerii, sub rezerva returnării Produselor până la expirarea acestui termen. Este posibil ca perioada de timp pentru returnarea sumelor să se prelungească, în cazul în care Produsele ajung la Noi spre sfârșitul perioadei menționate, de 14 zile.

Anterior restituirii sumelor de bani achitate cu titlu de Preț, Societatea își rezervă dreptul de a efectua verificări la data returnării Produselor de către firma de curierat, pentru ca acestea să nu prezinte deteriorări. În măsura în care Produsul prezintă unele neconformități, contravaloarea prețului achitat de Dumneavoastră, ce urmează a fi restituit, va fi diminuat cu suma necesară reparării acestor neconformități astfel cum s-a prezentat și mai sus. În acest sens, dacă va fi cazul, vă

De même, dans la mesure où Vous ne retournez pas le Produit avec tous ses accessoires, étiquettes ou emballages, vous pouvez être amené à supporter la contre-valeur de la dépréciation du Produit, puisque, en leur absence, le Produit ne peut plus être commercialisé au même prix.

Après réception des produits, la Société procède à leur analyse. Si les Produits sont descellés, la Société ne traitera pas la demande de retour, le droit de rétractation étant excepté, compte tenu de la nature spécifique des Produits. De même, si le Produit est scellé par autocollant de sécurité ou par un film plastique de protection mais présente des non-conformités ou s'il n'est pas retourné avec l'ensemble de ses accessoires ou de son emballage, vous pouvez être amené à supporter le coût de la réduction du Produit, puisque, en leur absence, le Produit ne peut plus être commercialisé au même prix.

Une fois que vous avez communiqué votre option d'exercer le droit de rétractation (retour), le Contrat à distance n'est plus exécuté et les obligations qui en découlent sont éteintes.

Si Vous avez payé le prix des Produits (y compris les frais d'expédition), Vous déclarez et acceptez expressément que ce prix perçu Vous sera remboursé par virement sur le compte bancaire indiqué par Vous. Les montants en question vous seront remboursés dans un délai maximum de 14 jours après la notification de la rétractation, sous réserve de la restitution des Produits avant la fin de cette période. Il est possible que la période de retour des montants soit prolongée si les Produits nous parviennent vers la fin de la période mentionnée de 14 jours.

Préalablement au remboursement des sommes versées au titre du Prix, la Société se réserve le droit de procéder à des vérifications à la date de retour des Produits par la société de messagerie, afin de s'assurer qu'ils ne sont pas endommagés. Dans la mesure où le produit présente des non-conformités, le montant que Vous avez payé et qui doit être remboursé sera réduit du montant nécessaire à la réparation de ces non-

conformités, comme décrit ci-dessus. Nous vous en informerons le cas échéant. Les dispositions légales en la matière stipulent que « *le consommateur n'est responsable que de la dépréciation des produits résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement des produits* ». La diminution de la valeur des produits ne doit pas dissuader les consommateurs d'exercer leur droit de rétractation ».

Chapitre III - Absence/résiliation/perde du droit de résiliation du Contrat à distance (droit de retour)

16. Conformément aux dispositions légales, vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation du Contrat à distance (droit de retour des Produits) dans les cas prévus à l'art. 16 de l'Ordonnance d'urgence du gouvernement n° 34/2014, notamment dans les situations suivantes :
- Si vous avez acheté des Produits scellés et que vous les avez descellés et qu'ils ne peuvent donc pas être renvoyés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène ;
 - Dans le cas de l'achat de Services, après la fourniture complète des services.
17. Si l'un des Produits ou Services achetés entre dans la catégorie susmentionnée, vous ne pouvez pas retourner le Produit en question ou résilier le Contrat à distance.

Ainsi, conformément à l'art. 16 alinéa 1 lettre e de l'Ordonnance d'urgence du gouvernement 34/2014, le droit de rétractation du contrat n'est pas accordé pour les Produits *scellés qui ne peuvent être retournés pour des raisons de protection de la santé ou d'hygiène et qui ont été descellés par le Consommateur. Ainsi, vous comprenez et acceptez que si la Société vous a livré des Produits scellés et que vous les avez descellés, compte tenu de la nature spécifique des Produits commercialisés par la Société, vous ne pourrez pas retourner les Produits en question.

Les Produits sont livrés dans un emballage portant un autocollant de sécurité ou par un film plastique de protection de sécurité, puisqu'il s'agit d'un dispositif médical.

18. Ainsi, vous déclarez et acceptez expressément que vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation/droit de retour dans les situations décrites.

Chapitre IV - Autres informations

19. Si vous avez besoin d'informations supplémentaires concernant la Politique de retour ou si vous rencontrez des difficultés pour renvoyer les Produits, veuillez nous écrire aux coordonnées fournies ou à l'adresse suivante : client@vvup.org.
20. La Société se réserve le droit de modifier la Politique de retour si elle le juge nécessaire. Dans la mesure où, après ces modifications, vous n'êtes pas d'accord avec le nouveau contenu, veuillez cesser d'utiliser le Site ou d'acheter les produits de la Société.
21. Cette Politique de retour a été mise à jour le 28/06/2024.

vom informa în consecință. Dispozițiile legale în materie prevăd: „*consumatorul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora. diferiț de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor. Diminuarea valorii produselor nu trebuie să fie descurajantă pentru consumator în a-și exercita dreptul de retragere*”.

Capitolul III – Lipsa/Încetarea/Pierderea dreptului de retragere din Contractul la distanță (dreptului de retur)

În conformitate cu prevederile legale, nu aveți dreptul de a vă retrage din Contractul la distanță (dreptul de returnare a Produselor) în cazurile prevăzute la art. 16 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 34/2014, în special în următoarele situații:

- În cazul în care ați achiziționat Produse sigilate, iar acestea au fost desigilate de Dumneavoastră și astfel nu mai pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă;
- În cazul achiziționării Serviciilor, după prestarea integrală a serviciilor.

Dacă unul din Produsele sau Serviciile achiziționate intră în categoria menționată mai sus, atunci nu mai puteți returna Produsul în cauză sau nu vă puteți retrage din Contractul la distanță.

Prin urmare, în conformitate cu art. 16, alin. 1 lit. e din OUG 1, dreptul de retragere din contract nu este acordat pentru Produsele sigilate* care nu pot fi returnate din motive de protecție a sănătății sau din motive de igienă și care au fost desigilate de Consumator. Astfel, înțelegeți și acceptați că în situația în care Societatea v-a livrat Produse sigilate, iar Dumneavoastră ați procedat la desigilarea acestora, având în vedere specificul Produselor comercializate de Societate, nu puteți proceda la returnarea Produselor în cauză.

Produsele sunt livrate în ambalaje care poartă un autocolant de siguranță sau o folie de plastic de protecție, deoarece sunt dispozitive medicale.

Astfel, declarați și acceptați în mod expres că nu beneficiați de dreptul de retragere/dreptul de retur în situațiile descrise.

Capitolul IV – Alte informații

În măsura în care aveți nevoie de alte informații cu privire la Politica de retur sau dacă întâmpinați dificultăți în returnarea Produselor, vă rugăm să ne scrieți la coordonatele indicate pentru contact sau la adresa: client@vvup.org.

Societatea își rezervă dreptul de a modifica Politica de retur după cum consideră necesar. În măsura în care, după efectuarea acestor modificări, nu sunteți de acord cu noul conținut, vă rugăm să nu mai utilizați Website-ul sau să nu mai achiziționați Produsele Societății.

Această Politică de retur a fost actualizată la data de 28/06/2024

Annexe

Clauses du formulaire relatives à l'exercice du droit de rétractation (droit de retour)

Le présent formulaire doit être renvoyé dûment rempli, uniquement si vous souhaitez résilier le Contrat, à l'adresse électronique ci-dessous.

À: **V-VEIL UP PRODUCTION SRL**
Adresse: Sat Ciocanesti, 280B, Comuna Calinesti, Arges, Romania.
E-mail: client@vvup.org
Téléphone : +40 348 420 620

Je vous informe par la présente de ma rétractation du contrat conclu/de la commande passée le _____, par lequel j'ai acheté les Produits suivants : _____ ; Facture : _____ ;

J'ai reçu les Produits de la part du coursier le : _____.

Nom : _____ ; Prénom : _____ ;

Adresse : _____ ; Pays : _____ ;

Le compte bancaire sur lequel je demande le remboursement des montants payés au titre du contrat est ouvert auprès de la banque _____, monnaie : _____, avec IBAN :

.....

Code SWIFT : _____.

Signature

Date

Avertissement : Le nom complet et l'adresse figurant sur la facture doivent correspondre aux données figurant sur le présent formulaire.

Anexă

Clauzele formularului aferent exercitării dreptului de retragere (dreptul de retur)

Prezentul formular se trimite înapoi completat, doar dacă doriți să vă retrageți din contract, la adresa de e-mail indicată mai jos.

CĂ TRE: **V-VEIL UP PRODUCTION SRL**
Adresa: Sat Cioănești, 280B, Comuna Călinești, Argeș, România.
E-mail: client@vvup.org
Telefon: +40 348 420 620

Vă informez prin prezenta cu privire la retragerea mea din contractul încheiat/comanda plasată la data de _____, prin care am achiziționat următoarele Produse: _____ ; Factura: _____ ;

Am primit Produsele de la curier la data de: _____.

Numele: _____ ; Prenume: _____ ;

Adresa: _____ ; Țara: _____ ;

Contul bancar în care solicit rambursarea sumelor achitate în baza contractului este deschis la banca _____, în moneda: _____, cu IBAN:

.....

Cod SWIFT: _____.

Semnătură

Data

Atenție: Numele și adresa completă de pe factură trebuie să corespundă cu datele din prezentul formular.